

ISPITIVANJE STEPENA ZADOVOLJENJA POTREBA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Fizička lica



**ISPITIVANJE STEPENA ZADOVOLJENJA POTREBA KORISNIKA
POŠTANSKIH USLUGA**

Naručilac



**RATEL – Regulatorna agencija za elektronske
komunikacije i poštanske usluge,
Palmotićeve 2, 11103, Beograd, Srbija**

Izvršilac



Tcom Beograd

Broj
ugovora

102-4047-28/19-11

Sadržaj

Sadržaj.....	i
Rezime istraživanja	1
Summary	4
Uvod.....	7
Sociodemografske i socioekonomske karakteristike ispitanika.....	9
Značaj poštanskih usluga	10
Molimo Vas da nam kažete šta se sve, prema Vašem mišljenju, podrazumeva pod poštanskim uslugama? (%).....	11
Molimo Vas da nam kažete šta se sve, prema Vašem mišljenju, podrazumeva pod poštanskim uslugama? (%).....	12
Molim vas da na skali od 1 do 5, gde ocena 1 znači da ovakve usluge nisu uopšte važne a ocena 5 da su veoma važne, ocenite u kojoj meri su Vama lično važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka (%)	13
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Molim vas da na skali od 1 do 5, gde ocena 1 znači da ovakve usluge nisu uopšte važne, a ocena 5 da su veoma važne, ocenite u kojoj meri su Vama lično važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka“	14
Koliko su određene karakteristike vezane za slanje poštanskih pošiljaka vama lično važne (brzina prenosa, poverenje u to da će pošiljka stići neoštećena, jednostavnost slanja, ljubaznost osoblja, cena usluge, fleksibilnost, tj. spremnost da se izađe u susret nekoj specifičnoj potrebi korisnika). 15	
Važnost brzine prenosa (vreme koje je potrebno da pošiljka stigne na odredište) (%)	15
Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti brzine prenosa (vreme koje je potrebno da pošiljka stigne na odredište)	16
Važnost poverenja u to da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena (%)	17
Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti poverenja u to da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena	18
Važnost jednostavnosti slanja (%)	19
Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti jednostavnosti slanja	20
Važnost ljubaznosti osoblja koje radi na prijemu ili dostavi pošte (%).....	21
Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti ljubaznosti osoblja koje radi na prijemu ili dostavi pošte	22
Važnost cene usluge (%)	23
Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti cene usluge	24
Važnost fleksibilnosti (spremnost da se izađe u susret nekoj specifičnoj potrebi korisnika) (%).....	25

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti fleksibilnosti (spremnost da se izađe u susret nekoj vašoj specifičnoj potrebi)	26
Korišćenje poštanskih usluga i način slanja pošiljaka	27
Možete li da nam odgovorite koliko često koristite sledeće usluge Pošte?	29
Slanje pisama	29
Slanje paketa.....	30
Slanje ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra).....	31
Usluga slanja novca putem poštanske uputnice.....	32
Uplata-isplata sa tekućeg računa	33
Plaćanje računa	34
Važnost slanja pisama (%).....	35
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanje pisama	36
Važnost slanja paketa (%)	37
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanja paketa	38
Važnost slanja ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra) (%)	39
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanja ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra).....	40
Značaj usluge slanja novca putem poštanske uputnice (%).....	41
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanja novca putem poštanske uputnice	42
Značaj usluge Uplata-isplata sa tekućeg računa (%).....	43
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge uplate-isplate sa tekućeg računa	44
Važnost usluge plaćanje računa (%).....	45
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge plaćanja računa.....	46
Značaj dobijanja penzije posredstvom poštara (%)	47
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti dobijanja penzije posredstvom poštara.....	48
Značaj podizanja penzije u najbližoj pošti (%).....	49
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti podizanja penzije u najbližoj pošti	50
Značaj mogućnosti odabira vremena dostave pošiljaka (%).....	51
Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti odabira vremena dostave pošiljaka	52
Kada Vi šaljete pošiljku, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?	53
Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka	53
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi šaljete PISMA, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?.....	54
Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka	55

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi šalžete PAKETE, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?.....	56
Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra)	57
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi šalžete EKSPRESNE POŠILJKE (danas za danas, danas za sutra), kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?	58
Očekivani rokovi kod usluge slanja novca (%)	59
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi koristite USLUGU SLANJA NOVCA, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?.....	60
Na koje sve načine šalžete pošiljke?	61
Pismonosne pošiljke.....	61
Na koje sve načine šalžete pošiljke?	62
Paketske pošiljke	62
Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra)	63
Usluga slanja novca.....	64
Kako najčešće šalžete...?	65
Pismonosne pošiljke.....	65
Kako najčešće šalžete...?	67
Kako najčešće šalžete...?	69
Kako najčešće šalžete...?	71
Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šalžete pošiljke?	73
Pismonosne pošiljke.....	73
Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šalžete pošiljke?	74
Pakete	74
Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šalžete pošiljke?	75
Ekspres pošiljke	75
Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šalžete pošiljke?	76
Novac	76
Možete li da kažete zbog čega šalžete pošiljke na sledeći način:.....	77
Možete li da kažete zbog čega šalžete pošiljke na sledeći način:.....	78
Možete li da kažete zbog čega šalžete pošiljke na sledeći način:.....	79
Možete li da kažete zbog čega šalžete pošiljke na sledeći način:.....	80
Možete li da kažete zbog čega šalžete pošiljke na sledeći način:.....	81

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:.....	82
Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:.....	83
Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način: Zato što je jeftinije, Zato što je brže, Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu, Zato što sam sigurniji da pošiljka neće biti otvarana, Zato što drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna, Zato što sam navikao, Nešto drugo	84
Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?	97
Koliko pisama (lična prepiska, dokumenta) primite mesečno u proseku? (%)	97
Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?	98
Koliko pisama, čiji su sadržaj računi, primite mesečno u proseku? (%).....	98
Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?	99
Koliko pisama pošaljete mesečno u proseku? (%).....	99
Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?	100
Koliko preporučenih pisama šaljete godišnje u proseku? (%)	100
Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?	101
Koliko paketa u proseku godišnje dobijete na vašu kućnu adresu? (%)	101
Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?	102
Koliko paketa u proseku godišnje pošaljete? (%)	102
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Koliko često pisma šaljete tako što ih ubacite u poštansko sanduče?“.....	104
Na koji način dobijate račune? (%)	105
Na koji način najčešće plaćate račune? (%)	106
Želite li da primete reklamne i promotivne materijale na kućnu adresu? (%)	107
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Želite li da primete reklamne i promotivne materijale na kućnu adresu?“	108
Stepen zadovoljstva poštanskim uslugama	109
Molim vas da na skali od 1 do 5, ocenite koliko Vam odgovara radno vreme pošte u kojoj najčešće obavljate pismonosno paketske usluge, pri čemu 1 znači da vam radno vreme uopšte ne odgovara, a 5 da vam u potpunosti odgovara. (%).....	110
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: “Molim vas da na skali od 1 do 5, ocenite koliko Vam odgovara radno vreme pošte u kojoj najčešće obavljate pismonosno paketske usluge, pri čemu 1 znači da vam radno vreme uopšte ne odgovara, a 5 da vam u potpunosti odgovara.”	111
Možete li mi reći koliko Vam je potrebno vremena da stignete do Vama najbliže pošte, ako idete pešice? (%)	112
U kojoj meri ste zadovoljni blizinom pošte? (%).....	113
U kojoj meri ste zadovoljni blizinom poštanskog sandučeta? (%).....	114

U kojoj meri ste zadovoljni lokacijom pošte u kojoj primete pošiljke sa izveštajem o prispeću? (%)	115
Da li ste upoznati sa načinima podnošenja reklamacije u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljaka i prekoračenja roka za uručenje pošiljaka? (%)	116
Vreme dostave pošiljaka.....	122
Možete li reći u koje vreme obično primete pošiljke? (%).....	125
U koje vreme Vam odgovara da primete pošiljke? (%).....	126
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „U koje vreme Vam odgovara da primete pošiljke?“	127
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Koliko Vam je značajna mogućnost da se dostava pošiljaka osim radnim danima vrši i subotom?“	137
Načini uručanja pošiljaka	138
U slučaju Vaše sprečenosti da pošiljku lično primete, da li biste bili saglasni da bude uručena odraslom članu domaćinstva ili komšiji? (%)	139
Koliko Vam je značajna mogućnost da neko od odraslih članova Vašeg domaćinstva ili komšija može preuzeti pošiljku umesto Vas?	140
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „ Koliko Vam je značajna mogućnost da neko od odraslih članova Vašeg domaćinstva ili komšija može preuzeti pošiljku umesto Vas?“	141
Ukoliko nemate postavljeno kućno sanduče, da li znate da ste u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama u obavezi da svoje kućno sanduče postavite na pristupačnom mestu ? (%)	143
Da li znate da ste u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama u obavezi da postavite kućno sanduče propisanih dimenzija? (%)	143
U kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam je pismo uručeno? (%).....	144
Plaćanje računa, internet.....	145
U kojoj meri ste zamenili tradicionalnu poštu Internetom i elektronskom poštom (<i>e-mail</i>)? (%) .	146
Da li koristite usluge elektronskog bankarstva za plaćanje računa? (%)	147
Iz kog razloga ne koristite usluge elektronskog bankarstva za plaćanje računa? (%).....	148
Koje račune plaćate putem interneta? (%)	149
Pristupačnost cena poštanskih usluga	150
Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „ Cena za slanje paketa prve stope mase (275,00 din) prema Vašem mišljenju je: Veoma povoljna, Povoljna, Niti povoljna niti nepovoljna, Nepovoljna ili Veoma nepovoljna“	153
DODATAK ZA VANGRADSKA NASELJA.....	154
Koliko često koristite uslugu slanja poštanskih pošiljaka? (%)	155
Koliko Vam je važno da Vam se pošiljke dostavljaju svakog radnog dana? (%)	156
Koliko često odlazite u Poštu? (%)	157
Koji je Vaš najčešći razlog odlaska u poštu? (%)	158
Koje vrste pošiljaka najčešće dobijate? (%)	159

Izrazite opšti stepen zadovoljstva uslugama Pošte, na skali od 1 do 10? (%).....	160
Da li imate poverenje u JP „Pošta Srbije“? (%)	161

Rezime istraživanja

U sprovedenom istraživanju stepena zadovoljenja potreba fizičkih lica kao korisnika poštanskih usluga ispitivan je uzorak od 1202 ispitanika. Struktura uzorka podrazumeva relativno ujednačen odnos po polu, starosti, obrazovanju, radnom statusu, tipu naselja i regionu Republike Srbije.

Anketna pitanja se odnose na različite aspekte korišćenja poštanske usluge. Jedna od važnijih tema jeste važnost pojedinih karakteristika poštanske usluge za korisnike. Na osnovu rezultata istraživanja može se zaključiti da građani prilikom vrednovanja pojedinih karakteristika poštanske usluge na prvo mesto stavljaju poverenje da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena, zatim brzinu prenosa, a na trećem mestu je cena usluge.

Poređenjem različitih poštanskih usluga po važnosti dolazi se do zaključka da su za građane najvažnije usluge ekspres prenosa pošiljaka, praćene finansijskim uslugama. Zatim po važnosti slede paketi, pa tek onda pismonosne pošiljke.

Građani najčešće za slanje svojih pošiljaka koriste usluge Pošte Srbije koja predstavlja ovlašćenog operatora za obavljanje univerzalne poštanske usluge. Od građana koji su naveli da koriste neke od usluga privatnih poštanskih operatora, poštanske pošiljke se najčešće šalju preko AKS-a, DExpress-a i City express-a.

Slanje pošiljaka putem Pošte Srbije se najčešće koristi zato što je jeftinije i zbog navike. Post Express, privatni poštanski operatori i slanje preko vozača autobusa se koristi zbog brzine. Kada je reč o poverenju da pošiljka neće biti otvarana, u najvećem broju slučajeva građani se odlučuju za slanje preko Pošte Srbije, zatim preko poznanika, privatnih poštanskih operatora i autobuskih linija (nelojalna konkurencija).

Račune dobijaju građani u najvećem broju odštampane poštom (63,7%), dok je značajan broj i onih koji dobijaju kombinovano (štampano i elektronski). Račune najčešće plaćaju u pošti (65,9%), a značajan broj građana plaća elektronski (25,6%).

53,6% građana ne želi da prima reklamne pošiljke, dok 33,6% prihvata one za koje se prijavi, a 12,9% u potpunosti prihvata ovu vrstu usluge.

Radno vreme pošte odgovara za 79% građana. U najvećem broju slučajeva, vreme potrebno da građani stignu do najbliže pošte je do 5 minuta (30,3%) i 6-10 minuta (28,3%). Blizinom pošte je zadovoljno 68,64% građana.

Kada su u pitanju reklamacije na poštanske usluge, 42,1% građana nije upoznato sa načinima podnošenja reklamacija, dok 24,6% jeste, a 33,3% jeste delimično. Reklamaciju je podnosilo 17,6% građana i to najčešće usmeno (40,8%). Najčešći razlog za reklamaciju je bio prekoračenje roka za prenos pošiljke.

Efikasnošću i načinom rešavanja reklamacije je zadovoljno oko 30% ispitanika koji su podnosili reklamaciju, dok je u toj kategoriji podnosioca reklamacije 53,2% veoma nezadovoljno.

Građani su upitani da li im je važna mogućnost da izaberu vreme dostave. 48% se izjasnilo da je ta mogućnost veoma važna, a 34% da je važna. Rezultati istraživanja pokazali su da se dostava najčešće obavlja u intervalu od 8 do 12 časova (55%), a podjednak je broj onih kojima odgovara navedeno vreme od 8-12h (32%) i onih kojima odgovara interval od 17 do 20 časova (32%). Znatno je broj i onih kojima odgovara vreme 12-17h (31%).

Frekvencija dostavljanja pošiljaka tokom nedelje, u najvećem broju slučajeva, za sve vrste pošiljaka, odgovara da bude pet radnih dana u nedelji. Međutim, kada su u pitanju ekspres pošiljke, znatan je broj i onih koji očekuju dostavu šest dana u nedelji (16%), odnosno sedam dana u nedelji (16%).

U slučaju da je građanin sprečen da pošiljku lično primi, 94% je saglasno da one ipak budu uručene odraslom članu njihovog domaćinstva, dok istu vrstu saglasnosti, ali da se uruči komšiji, daje 41% ispitanika.

Građani su upitani da procene stepen zadovoljstva načinom na koje je im se pisma uručuju. Njih 35,5% je veoma zadovoljno, dok 42,0% je zadovoljno.

43% građana koristi elektronsku poštu kada god je to moguće, tj. skoro u potpunosti su zamenili tradicionalnu poštu internetom. Usluge elektronskog bankarstva za plaćanje računa koristi 56% građana, u najvećoj meri za plaćanje računa za mobilni telefon i za internet. Građani koji ne koriste ove usluge kao glavni razlog navode naviku plaćanja računa u pošti ili neupućenost u funkcionisanje elektronskog bankarstva.

Najveći broj građana cenu poštanske usluge slanja pisma ocenio je kao povoljnu (50,6%) ili veoma povoljnu (29,8%). Sličan rezultat, ali ipak nešto umereniji, je i kod paketa gde je 44,16% ocenilo ovu uslugu kao povoljnu, dok je 12,27% ocenilo kao veoma povoljnu.

Stanovnici vangradskih naselja uslugu slanja poštanskih pošiljaka koriste retko (33,2%) ili nikada (8,2%). Kada je u pitanju svakodnevno dostavljanje pošiljaka, 18,3% smatra ovu uslugu veoma važnom, dok 40,8% važnom.

Stanovnici vangradskih naselja navode da u preko 83% slučajeva pošiljke koje dobijaju su računice, a slede preporučena pisma sa 4,8%. Poverenje u Poštu ima 92% građana. Kada je ova grupa ispitanika upitana da izrazi stepen zadovoljstva uslugama Pošte, prosečna zabeležena ocena je 7,75 (na skali od 1 do 10, 1 – najlošija ocena, 10 – najbolja ocena).

Ispitivanjem je obuhvaćena i grupa ispitanika iz kategorije "osetljivih korisnika". U kategoriji fizičkih lica anketiran je određen broj lica sa posebnim potrebama. Generalni zaključak sprovedenog anketiranja ovog poduzorka je sledeći: po pitanju mere u kojoj su poštanski objekti prilagođeni za pristup osobama sa posebnim potrebama, svi ispitanici su dali odgovor da su objekti neprilagođeni (na skali od 1 do 5, gde 1 označava da uopšte nisu prilagođeni, a

5 da su u potpunosti prilagođeni) dodeljivanjem ocene 2. Takođe, ista ocena je dodeljena od strane ispitanika po pitanju mere dostupnosti osnovnih poštanskih usluga (slanje i prijem pošiljaka, računa i slično) osobama sa posebnim potrebama.

Summary

In the conducted research of the level of satisfaction of needs of individuals as users of postal services, a sample of 1202 respondents was surveyed. The sample structure implies a relatively uniform relationship by gender, age, education, employment status, type of settlement and region of the Republic of Serbia.

Survey questions relate to different aspects of using the postal services. One of the significant topics is the importance of individual features of postal service for customers. Based on the results of the research, it can be concluded that when evaluating certain features of the postal service, the citizens place the trust in the first place that the shipment will arrive within the stipulated timeframe and be undamaged, then the transit speed, and in the third place the price of the service.

Comparing the various postal services by importance, it is concluded that the most important for the citizens are the express delivery services, followed by financial services. Then, parcels are followed in order of importance, and then are postal items.

The citizens most often use the services of the Post of Serbia, which represents the designated operator for the provision of universal postal service, to send their postal items. From the citizens who have indicated that they use some of the services of private postal operators, postal items are most often sent via AKS, DExpress and City express.

Sending items via the Serbian Post is most often used because it is cheaper and because of habit. Post Express, private postal operators and bus drivers are used for speed. When it comes to trusting that the shipment will not be opened, in most cases citizens decide to send it through the Serbian Post, then via friends, private postal operators and bus lines (unfair competition).

Citizens mostly receive bills in printed way by traditional mail (63.7%), while a significant number also receive bills in combined way (printed and electronic). Most bills are paid in the Post Office (65.9%); however a significant number of citizens pay electronically (25.6%).

53.6% of citizens do not want to receive advertising mail, while 33.6% accept it in the case they applied for it and 12.9% fully accept this type of service.

79% of citizens are satisfied by working hours of Posts. In most cases, the time it takes for citizens to get to the nearest post office is up to 5 minutes (30.3%) and 6-10 minutes (28.3%). 68.64% of citizens are satisfied with the vicinity of the post office.

When it comes to complaints about postal services, 42.1% of citizens are not familiar with the ways of filing complaints, while 24.6% are, and 33.3% are partially. 17.6% of citizens

submitted complaints, mostly verbally (40.8%). The most common reason for a complaint was that the delivery deadline was exceeded.

About 30% of the respondents who filed the complaint were satisfied with the efficiency and the way of solving the complaint, while in this category of the complainant 53.2% were very dissatisfied.

Citizens were asked if it was important for them to choose the delivery time. 48% said it was very important, and 34% said it was important. The results of the research showed that the last-mile delivery is most often done in the interval from 8 to 12h (55%), and there is an equal number of those who agree with the specified time from 8-12h (32%) and those who would like the interval from 17 to 20 hours (32%). There are also a significant number of those who prefer the time 12-17h (31%).

The frequency of deliveries during the week, in most cases, for all types of shipments, corresponds to five working days a week. However, when it comes to express shipments, there are a considerable number of those who expect delivery six days a week (16%) and seven days a week (16%).

In case the citizen is prevented from receiving the shipment in person, 94% agree that they should still be delivered to an adult member of their household, while 41% of respondents offer the same type of consent, but to be delivered to a neighbor.

Citizens were asked to rate their satisfaction with the way their letters were delivered. 35.5% are very satisfied, while 42.0% are satisfied.

43% of citizens use e-mail whenever possible, i.e. they have almost completely replaced traditional mail with the Internet. E-banking services are used by 56% of citizens to pay their bills, in most cases for paying bills for mobile phones and for the Internet. Citizens who do not use these services cite the habit of paying bills in the post office or not being able to operate e-banking as their main reason.

The largest number of citizens rated the price of the postal service of sending a letter as favorable (50.6%) or very favorable (29.8%). A similar result, but still slightly more moderate, was also found in packages where 44.16% rated this service as favorable, while 12.27% rated it as very favorable.

Residents of rural settlements use the postal service rarely (33.2%) or never (8.2%). When it comes to daily delivery, 18.3% consider this service very important, while 40.8% consider it important.

Residents of rural settlements state that in over 83% of cases, the items they receive are invoices, followed by registered letters with 4.8%. 92% of citizens trust the Post of Serbia. When asked to express a degree of satisfaction with the postal services, the average recorded score was 7.75 (on a scale from 1 to 10, 1 being the worst, 10 being the best).

The survey also included a group of respondents from the 'vulnerable users' category. In the category of natural persons, a certain number of persons with special needs were surveyed. The general conclusion of the survey conducted by this sub-sample is the following: regarding the extent to which postal facilities are adapted for access to persons with special needs, all respondents answered that the facilities were not adapted (on a scale of 1 to 5, where 1 indicates that they were not adapted at all, and 5 that they are fully customized) by assigning a grade 2. Also, the same rating was assigned by the respondents regarding the measure of accessibility of basic postal services (sending and receiving mail, bills, etc.) to persons with special needs.

Uvod

Cilj istraživanja: Ispitivanje stepena zadovoljenja potreba korisnika poštanskih usluga.

Metode prikupljanja i obrade podataka:

- PAPI (*Paper and Pencil Interviewing*), kvantitativno istraživanje putem papira i olovke, intervjuisanje licem u lice (anketar i ispitanik). Od ukupnog uzorka fizičkih lica kao ispitanika, 35% anketnih obrazaca je popunjeno metodom PAPI

- CASI (*Computer Assisted Self Interviewing*) i CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*), kvantitativne metoda istraživanja koje se sprovode uz pomoć računara, tako da ispitanik popunjava *online* anketu postavljenu na web sajt koji je specijalno dizajniran i postavljen za to istraživanje.

Podaci dobijeni putem PAPI metode prevedeni su u elektronski oblik unošenjem tih podataka (odgovora) putem *online* upitnika od strane anketara u elektronsku bazu svih odgovora. Tom prilikom navođen je *email* anketara jer je taj podatak obavezan u *online* verziji ankete. Stoga su evidentne *email* adrese sa više odgovora (popunjenih anketnih listova).

Napomena: za svako obrađeno anketno pitanje uzimani su u obzir samo stvarni odgovori (dati odgovori). U ukupnom uzorku broj obrađenih odgovora po pitanjima oscilira i u rezultatima koji su predstavljeni grafički i tabelarno prikazan je samo broj realnih odgovora (na primer, 1190 od 1202). Uzorak je reprezentativan jer predstavlja veliku većinu ukupnog uzorka. Postojanje realnih, datih odgovora opravdano je činjenicom da su ispitanici imali pravo da na neka pitanja ne odgovore. Takođe, pojedina pitanja su uvezana sa prethodnim pitanjima i u zavisnosti od odgovora ispitanika na prethodna pitanja, na izvesna pitanja je bilo nepotrebno odgovarati.

Evidentan je i veći broj odgovora na pojedinim pitanjima i javio se kao posledica mogućnosti višestrukog odgovora na pitanje (situacija kada ispitanik može da bira nekoliko odgovora u okviru jednog pitanja).

Realizovan uzorak: 1202 ispitanika

Geografska odrednica: teritorija Republike Srbije (bez Kosova i Metohije) u proporciji 31,61% ruralno, 68,39% urbano stanovništvo.

Kontrola: ponovljenim intervjuom na 10% anketiranih lica vršena kontrola verodostojnosti rada anketara i verodostojnosti odgovora.

Varijable poststratifikacije: pol, starost, obrazovanje, radni status, tip naselja i region

Softver za analizu podataka: Excel, SPSS

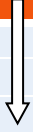
Geografska odrednica: teritorija Republike Srbije (bez Kosova i Metohije).

Vreme realizacije: 17.01. – 05.03.2020. godine

Objašnjenje čitanja tabela:

Primer tabele ukrštanja pola sa odgovorom na pitanje koji kao ponuđene modalitete ima “da” i “ne”:

	Muški pol	Ženski pol
Da	30,0%	24,7%
Ne	70,0%	75,3%
Total	100,0%	100,0%



U redu se nalazi naziv odgovarajućeg modaliteta koji predstavlja demografsko obeležje. U koloni se nalaze modaliteti odgovora na pitanje iz istraživanja. Tabela se čita po koloni, zbir je 100%, što predstavlja rezultat za odgovarajuću subpopulaciju.

Sociodemografske i socioekonomske karakteristike ispitanika

Tabela 1 Karakteristike uzorka

Uzorak: 1202		%
Pol	Muški	53,0
	Ženski	47,0
Godine starosti i pol	18-29	39,93
	30-44	23,13
	45-59	18,88
	60+	18,05
Obrazovni status	Bez škole, nezavršena osnovna škola i osnovna škola	4,41
	Srednja škola II i III godine	10,23
	Srednja četvorogodišnja škola, gimnazija i	33,11
	Specijalizacija nakon srednje škole	4,41
	Viša škola, fakultet +	46,08
	Ne želi da odgovori	1,75
Radni status	Zaposlen u državnom sektoru	14,72
	Zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	3,66
	Zaposlen u privatnom sektoru	29,28
	Nezaposlen (domaćica)	7,07
	Penzioner	15,22
	Poljoprivrednik	3,82
	Učenik, student	23,79
	Ne želi da odgovori	2,41
Tip naselja	Gradsko	68,39
	Vangradsko	31,61
Region	Beograd	34,86
	Vojvodina	28,70
	Šumadija i Zapadna Srbija	21,63
	Istočna i Južna Srbija	14,81
Total		100,0

Značaj poštanskih usluga

Pod poštanskim uslugama najviše ispitanika podrazumeva slanje pisama (10,73% u prikazu na 100% kod višestrukih odgovora).

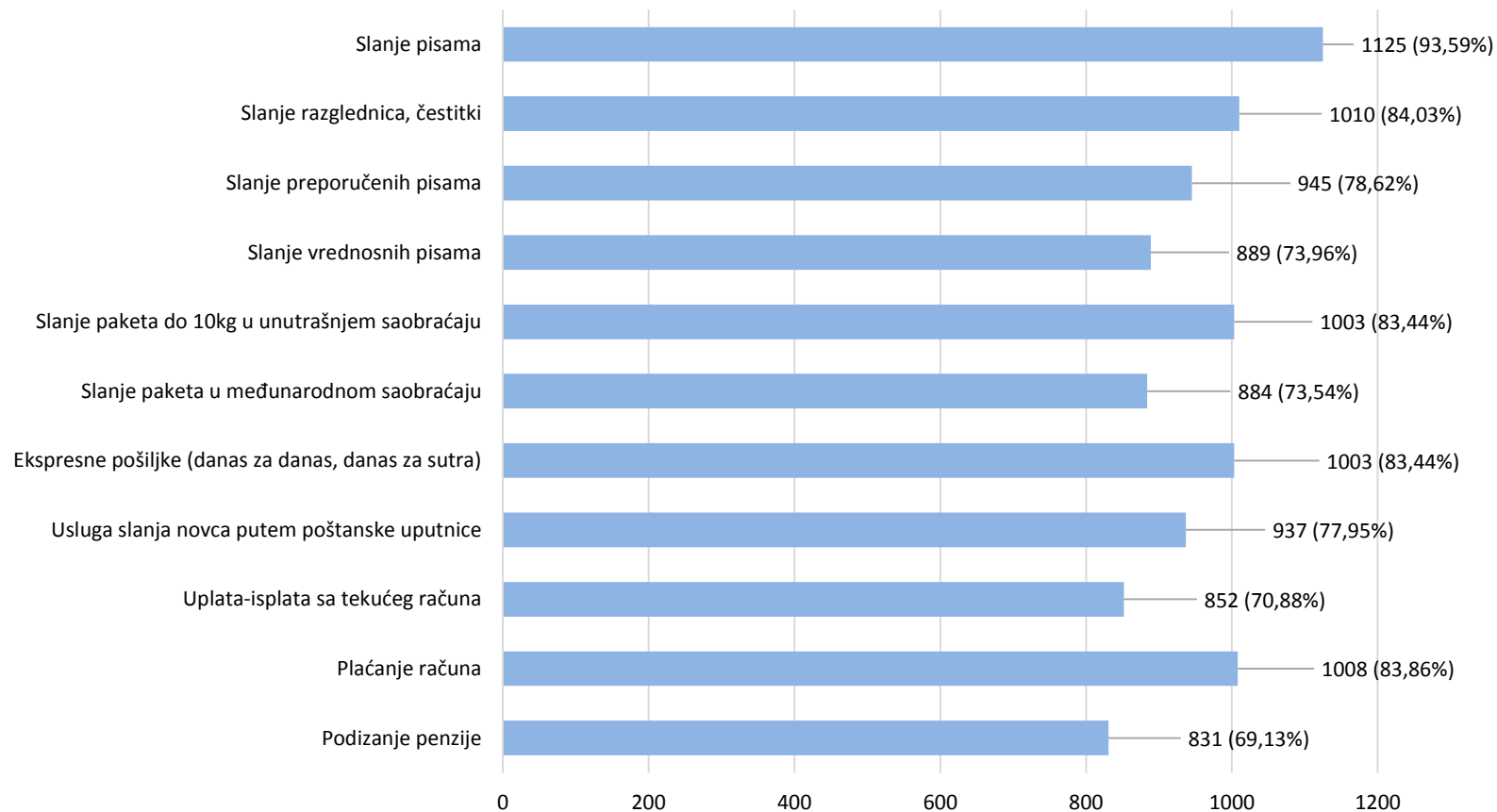
Velika većina građana smatra veoma važnim (44,15%) i važnim (33,11%) usluge prijema i slanja pošiljaka. Primećuje se značajna razlika između tipa naselja (gradsko i vangradsko), gde se vidi da grad u većoj meri pridaje važnosti navedenim uslugama.

Brzina prenosa kao karakteristika vezana za slanje poštanskih pošiljaka je važna (35,73%) ili veoma važna (50,67%) za ispitanike. Poverenje da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena je važno kod 21,18%, a veoma važno za 71,18% građana. Jednostavnost slanja je važno (41,12%) i veoma važno (39,51%). Ljubaznost osoblja koje radi na prijemu ili dostavi pošiljaka je važno (33,59%) ili veoma važno (38,80%). 36,13% građana smatra važnom, 47,11% veoma važnom cenu usluge, dok za fleksibilnost kao spremnost da se izađe u susret nekoj specifičnoj potrebi se smatra da je važna (36,20%) i veoma važna (38,40%).

Na osnovu rezultata može se zaključiti da građani prilikom vrednovanja pojedinih karakteristika poštanske usluge na prvo mesto stavljaju poverenje da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena, zatim brzinu prenosa, a na trećem mestu je cena usluge.

Molimo Vas da nam kažete šta se sve, prema Vašem mišljenju, podrazumeva pod poštanskim uslugama? (%)

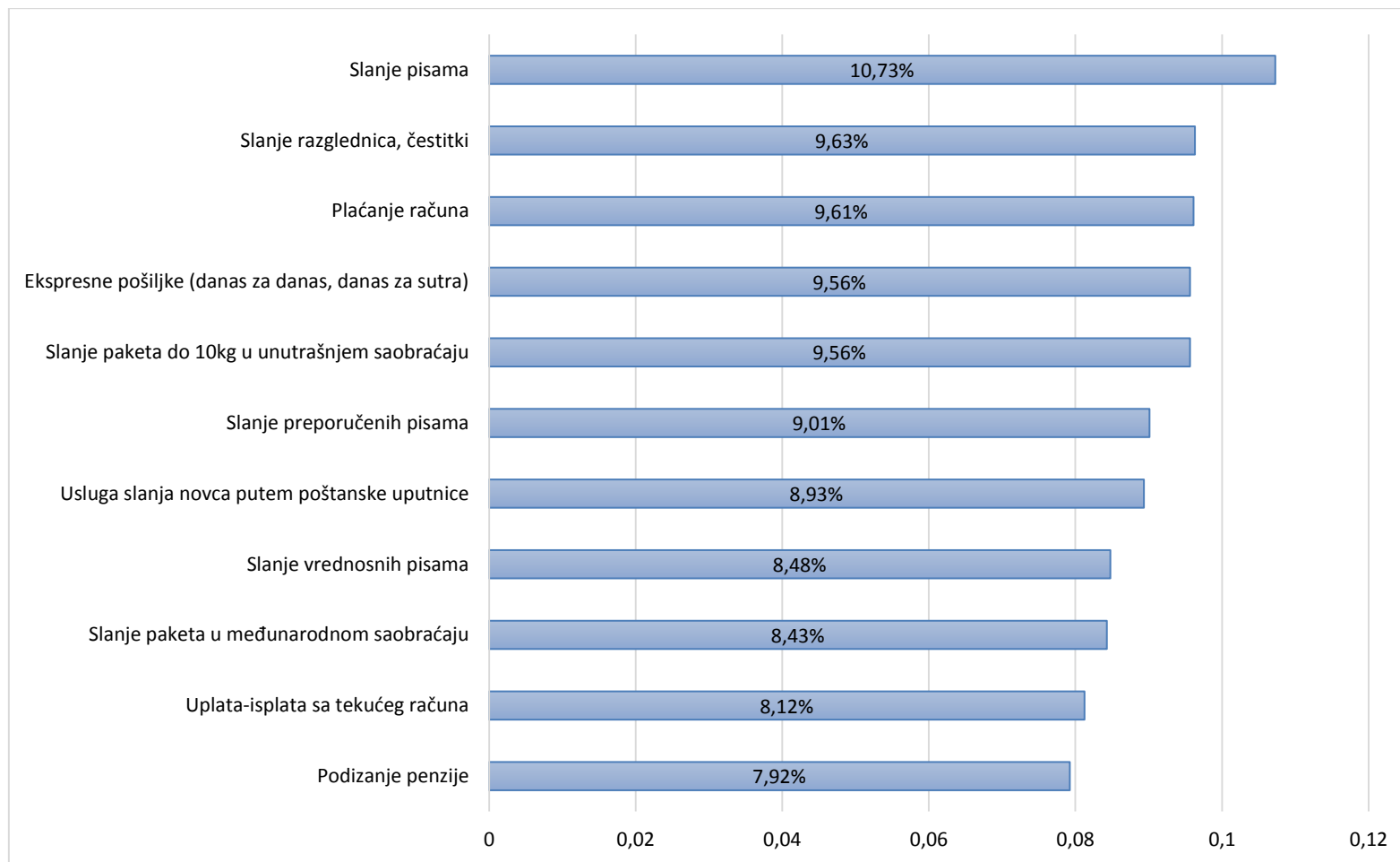
Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.



Grafikon 1 Šta se podrazumeva pod poštanskim uslugama?

Molimo Vas da nam kažete šta se sve, prema Vašem mišljenju, podrazumeva pod poštanskim uslugama? (%)

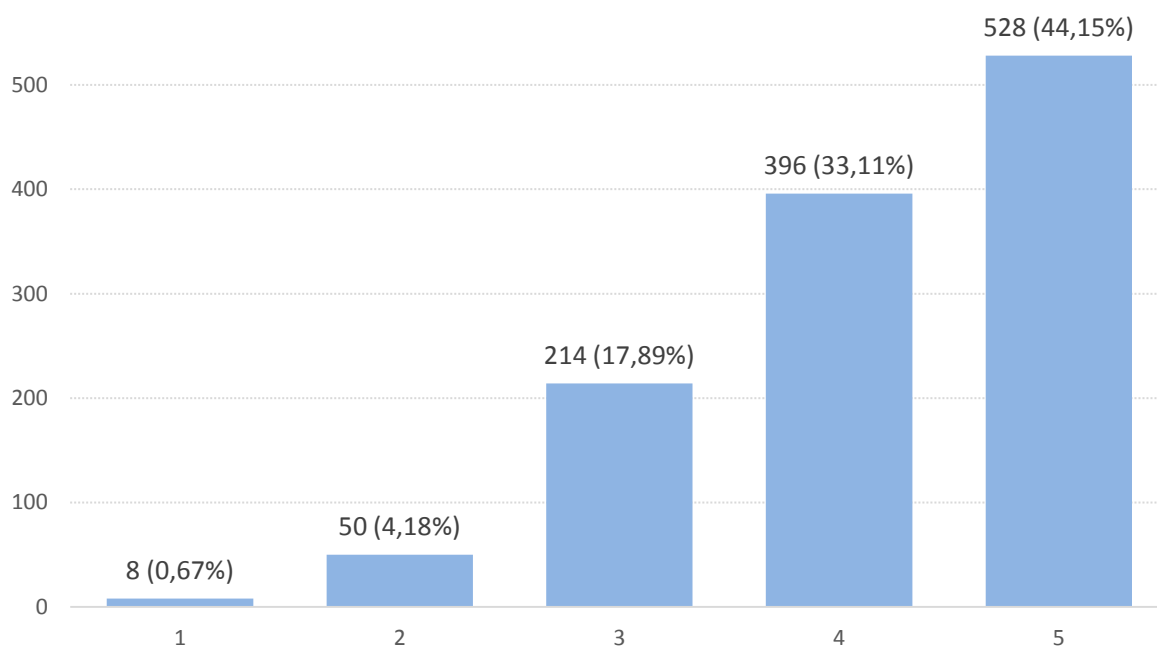
Total uzorak. Prikaz na 100%.



Grafikon 2 Šta se podrazumeva pod poštanskim uslugama? – Prikaz na 100%

Molim vas da na skali od 1 do 5, gde ocena 1 znači da ovakve usluge nisu uopšte važne a ocena 5 da su veoma važne, ocenite u kojoj meri su Vama lično važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka (%)

Total uzorak.



Grafikon 3 Značaj prijema i slanja poštanskih pošiljaka

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Molim vas da na skali od 1 do 5, gde ocena 1 znači da ovakve usluge nisu uopšte važne, a ocena 5 da su veoma važne, ocenite u kojoj meri su Vama lično važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka“

Tabela 2 Značaj prijema i slanja poštanskih pošiljaka – ukrštanje ciljnih grupa

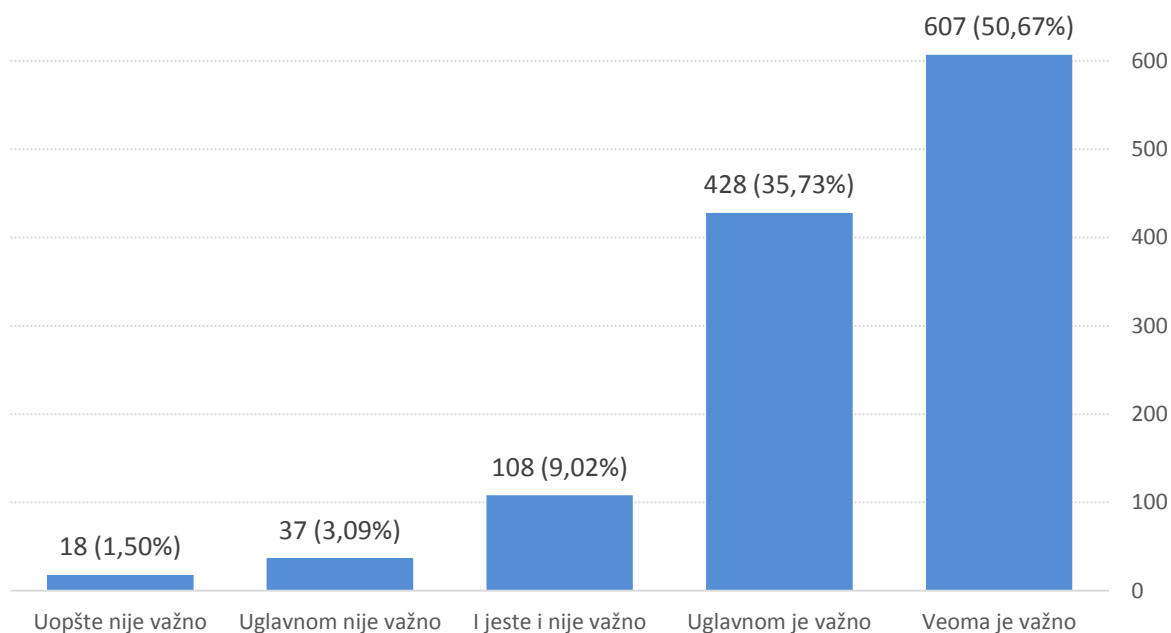
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nisu važne	0,2%	1,4%	0,4%	0,4%	0,9%	1,8%	3,8%	0,8%	0,5%	-	0,5%	0,6%	1,1%
Nisu važne	4,2%	4,1%	4,2%	2,5%	2,6%	7,8%	24,5%	4,9%	3,0%	5,7%	2,3%	3,3%	6,1%
I jesu i nisu važne	20,1%	15,2%	17,7%	16,9%	21,6%	15,2%	18,9%	17,9%	15,3%	32,1%	17,9%	15,2%	23,4%
Važne su	35,5%	30,6%	36,9%	28,1%	33,0%	31,8%	15,1%	24,4%	38,9%	34,0%	33,6%	33,0%	33,7%
Vrlo su važne	40,0%	48,7%	40,8%	52,2%	41,9%	43,3%	37,7%	52,0%	42,2%	28,3%	45,7%	47,9%	35,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nisu važne	-	-	0,6%	1,2%	1,1%	6,5%	0,3%	1,2%	0,9%	0,4%	-
Nisu važne	2,3%	-	2,6%	9,4%	3,3%	26,1%	2,8%	8,4%	2,6%	1,5%	1,1%
I jesu i nisu važne	16,4%	38,6%	17,3%	17,6%	13,7%	30,4%	17,1%	25,8%	11,6%	15,8%	14,0%
Važne su	31,6%	29,5%	29,3%	27,1%	35,5%	17,4%	44,8%	29,8%	29,3%	41,5%	36,5%
Vrlo su važne	49,7%	31,8%	50,3%	44,7%	46,4%	19,6%	35,0%	34,8%	55,7%	40,8%	48,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Koliko su određene karakteristike vezane za slanje poštanskih pošiljaka vama lično važne (brzina prenosa, poverenje u to da će pošiljka stići neoštećena, jednostavnost slanja, ljubaznost osoblja, cena usluge, fleksibilnost, tj. spremnost da se izađe u susret nekoj specifičnoj potrebi korisnika)

Važnost brzine prenosa (vreme koje je potrebno da pošiljka stigne na odredište) (%)

Total uzorak.



Grafikon 4 Važnost brzine prenosa pošiljaka

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti brzine prenosa (vreme koje je potrebno da pošiljka stigne na odredište)

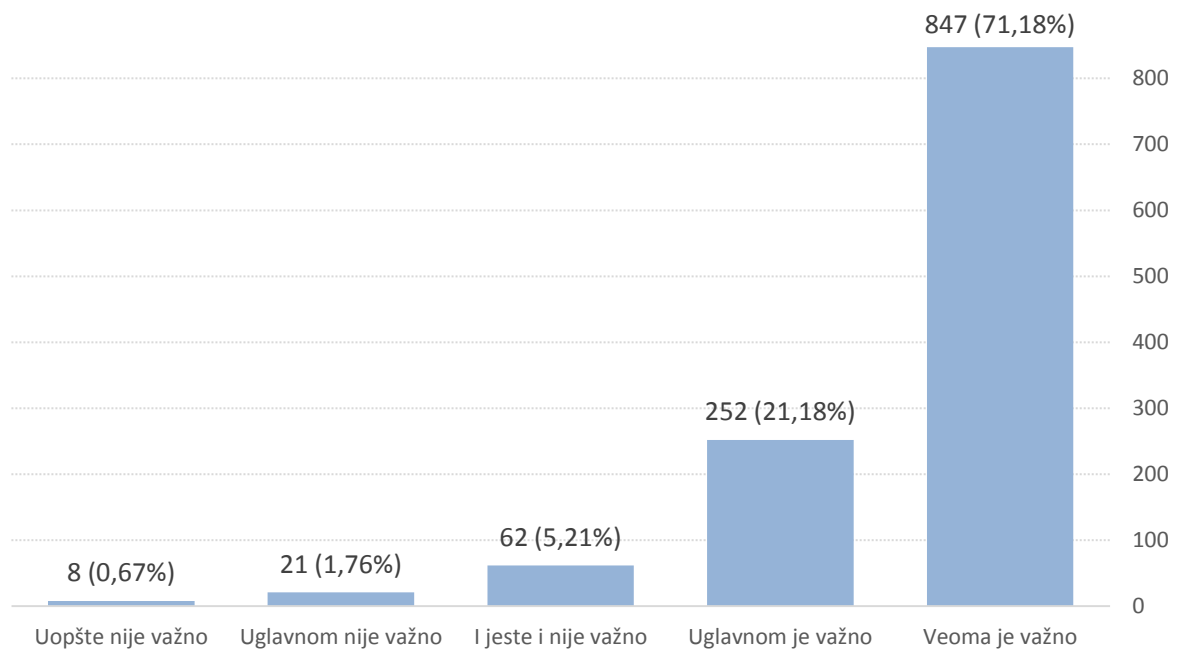
Tabela 3 Značaj brzine prenosa poštanskih pošiljaka – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,6%	1,4%	1,3%	1,1%	0,9%	3,2%	-	3,3%	2,0%	1,9%	0,9%	1,7%	1,1%
Uglavnom nije važno	3,8%	2,3%	2,9%	2,5%	3,6%	3,7%	3,8%	3,3%	3,5%	0,0%	2,9%	3,5%	2,1%
I jeste i nije važno	9,8%	8,2%	8,5%	11,6%	4,9%	11,1%	21,2%	9,8%	9,3%	9,4%	7,6%	8,5%	10,1%
Uglavnom je važno	37,5%	33,7%	25,8%	30,1%	48,9%	51,2%	46,2%	44,7%	37,3%	54,7%	29,7%	35,0%	37,3%
Veoma je važno	47,4%	54,4%	61,5%	54,7%	41,8%	30,9%	28,8%	39,0%	47,9%	34,0%	59,0%	51,2%	49,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	0,6%	4,5%	1,4%	2,4%	3,3%	-	0,7%	1,2%	3,2%	0,4%	0,6%
Uglavnom nije važno	1,1%	6,8%	3,1%	1,2%	4,9%	2,2%	3,5%	3,6%	0,9%	5,0%	3,4%
I jeste i nije važno	8,5%	2,3%	10,8%	9,6%	6,0%	31,1%	7,3%	10,3%	8,8%	5,4%	11,8%
Uglavnom je važno	37,9%	45,5%	28,8%	45,8%	52,5%	48,9%	25,9%	38,7%	22,8%	45,2%	39,9%
Veoma je važno	52,0%	40,9%	55,8%	41,0%	33,3%	17,8%	62,6%	46,3%	64,3%	44,0%	44,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost poverenja u to da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena (%)

Total uzorak.



Grafikon 5 Važnost poverenja da će pošiljaka biti neoštećena

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti poverenja u to da će pošiljka stići u predviđenom roku i biti neoštećena

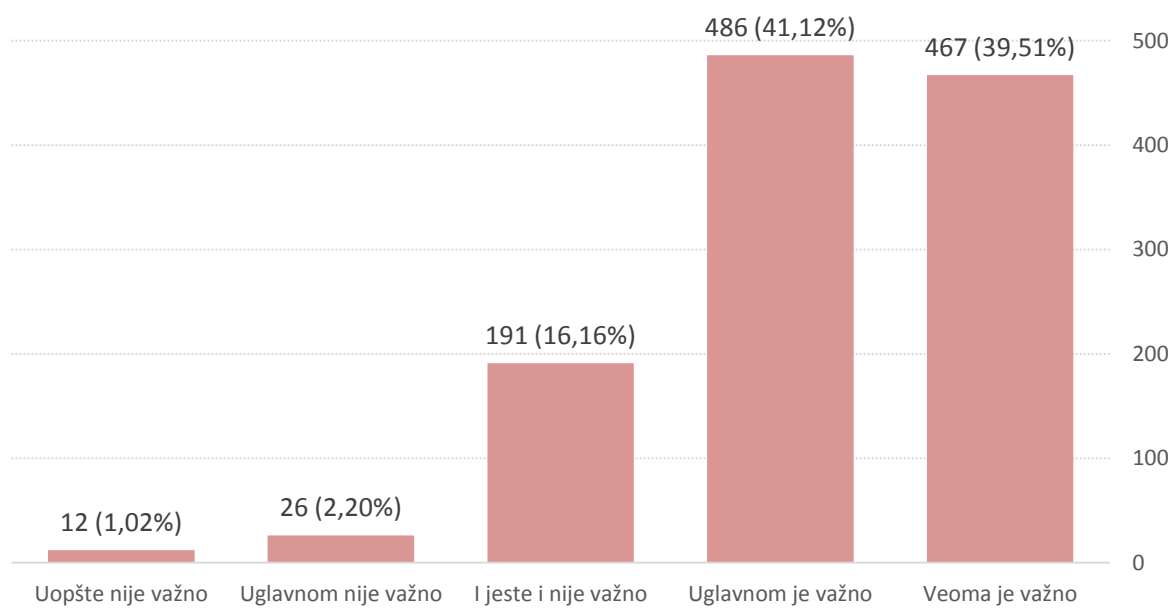
Tabela 4 Značaj poverenja da će pošiljka biti neoštećena – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	0,8%	0,5%	0,6%	-	1,3%	0,9%	-	,8%	1,3%	-	0,2%	0,7%	0,5%
Uglavnom nije važno	2,1%	1,4%	1,9%	1,5%	2,2%	1,4%	1,9%	1,6%	2,0%	-	1,8%	2,3%	0,5%
I jeste i nije važno	5,9%	4,5%	5,9%	5,5%	1,8%	7,0%	19,2%	4,9%	4,1%	7,7%	4,7%	5,3%	5,1%
Uglavnom je važno	22,2%	20,0%	13,5%	14,9%	33,2%	33,5%	44,2%	38,5%	19,1%	42,3%	14,9%	17,3%	29,7%
Veoma je važno	69,0%	73,6%	78,1%	78,2%	61,5%	57,2%	34,6%	54,1%	73,5%	50,0%	78,4%	74,4%	64,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	-	-	0,9%	-	1,1%	2,2%	0,7%	-	1,5%	0,8%	0,6%
Uglavnom nije važno	2,3%	9,1%	1,4%	3,6%	1,1%	-	1,1%	2,4%	0,6%	2,4%	1,7%
I jeste i nije važno	4,5%	2,3%	4,3%	6,0%	2,8%	24,4%	6,1%	7,4%	2,4%	5,1%	5,6%
Uglavnom je važno	14,7%	34,1%	14,5%	42,2%	32,0%	55,6%	13,2%	22,2%	17,1%	29,9%	14,0%
Veoma je važno	78,5%	54,5%	78,9%	48,2%	63,0%	17,8%	78,9%	68,0%	78,5%	61,8%	78,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost jednostavnosti slanja (%)

Total uzorak.



Grafikon 6 Važnost jednostavnosti slanja

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti jednostavnosti slanja

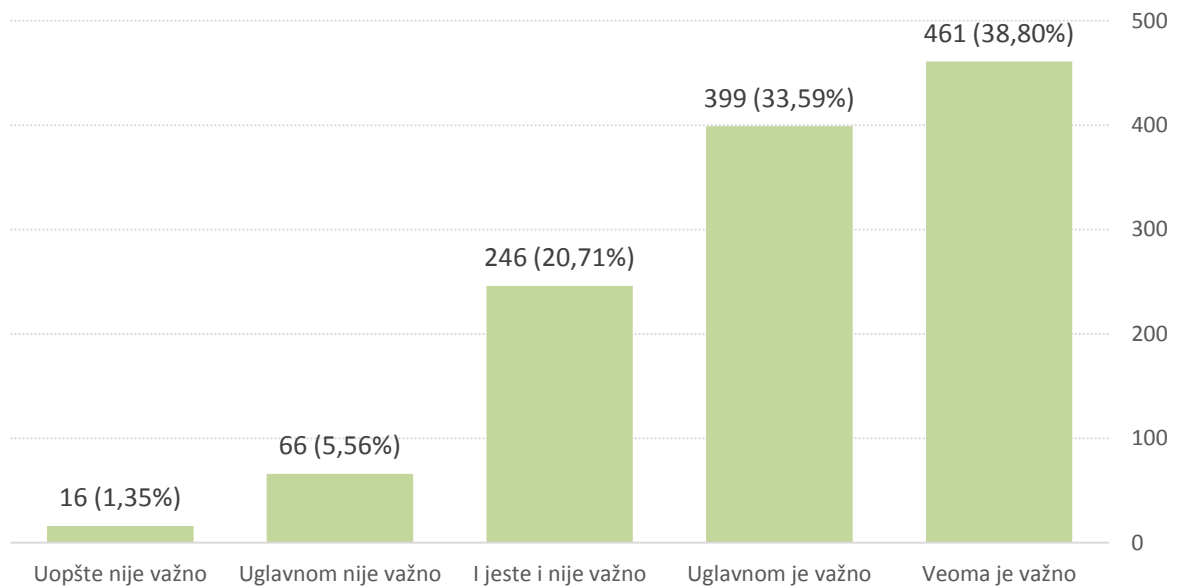
Tabela 5 Značaj jednostavnosti slanja pošiljaka – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,3%	0,7%	0,6%	1,1%	1,8%	0,9%	-	0,8%	1,8%	-	0,7%	1,0%	1,1%
Uglavnom nije važno	2,4%	2,0%	2,5%	1,8%	1,8%	2,3%	1,9%	-	3,3%	-	1,6%	2,6%	1,3%
I jeste i nije važno	14,8%	17,7%	19,5%	9,6%	19,1%	14,1%	23,1%	11,8%	13,7%	36,0%	16,8%	14,5%	19,7%
Uglavnom je važno	44,3%	37,5%	37,4%	34,7%	46,7%	51,6%	46,2%	47,9%	41,9%	48,0%	37,8%	42,8%	37,6%
Veoma je važno	37,3%	42,1%	40,0%	52,8%	30,7%	31,0%	28,8%	39,5%	39,3%	16,0%	43,0%	39,2%	40,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	-	-	2,3%	1,2%	0,6%	2,2%	0,4%	1,0%	1,2%	0,4%	1,7%
Uglavnom nije važno	1,1%	6,8%	1,2%	2,4%	2,8%	-	3,2%	1,7%	1,5%	3,1%	3,5%
I jeste i nije važno	12,4%	22,7%	13,0%	21,7%	8,4%	40,0%	21,4%	24,4%	10,4%	9,0%	17,9%
Uglavnom je važno	41,8%	36,4%	35,9%	38,6%	53,9%	46,7%	40,2%	39,7%	35,5%	52,0%	39,3%
Veoma je važno	44,6%	34,1%	47,5%	36,1%	34,3%	11,1%	34,9%	33,3%	51,3%	35,5%	37,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost ljubaznosti osoblja koje radi na prijemu ili dostavi pošte (%)

Total uzorak.



Grafikon 7 Važnost ljubaznosti osoblja

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti ljubaznosti osoblja koje radi na prijemu ili dostavi pošte

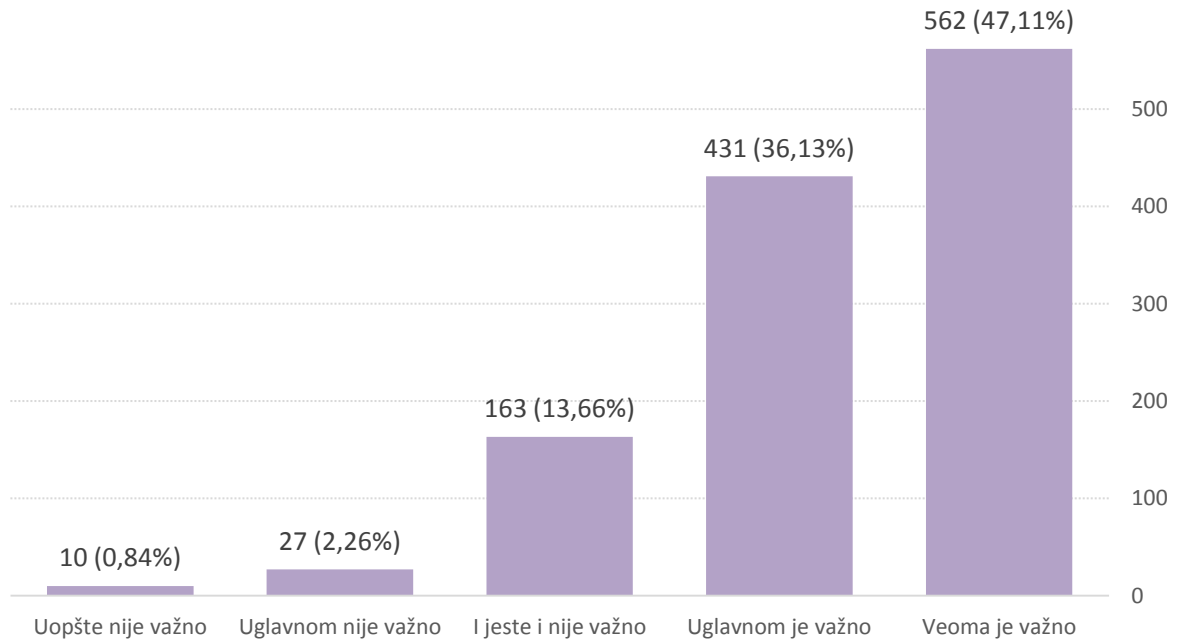
Tabela 6 Značaj ljubaznosti osoblja – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,7%	0,9%	1,5%	1,1%	1,8%	0,9%	-	1,7%	2,5%	-	0,5%	1,2%	1,6%
Uglavnom nije važno	7,0%	4,0%	6,1%	5,9%	6,2%	3,3%	1,9%	2,5%	6,1%	5,9%	6,4%	6,8%	2,9%
I jeste i nije važno	19,9%	21,6%	19,6%	14,0%	26,2%	25,8%	46,2%	23,1%	14,9%	58,8%	18,2%	16,9%	29,0%
Uglavnom je važno	35,6%	31,3%	31,9%	36,2%	30,7%	37,1%	21,2%	38,8%	33,9%	15,7%	34,6%	35,7%	29,0%
Veoma je važno	35,8%	42,3%	40,9%	42,8%	35,1%	32,9%	30,8%	33,9%	42,5%	19,6%	40,3%	39,4%	37,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	-	-	2,0%	2,4%	1,7%	2,2%	0,7%	1,2%	1,5%	1,2%	1,7%
Uglavnom nije važno	6,3%	11,6%	5,7%	6,1%	3,9%	2,2%	5,9%	7,4%	3,9%	3,1%	7,9%
I jeste i nije važno	14,8%	41,9%	18,9%	24,4%	17,3%	68,9%	17,8%	31,2%	17,2%	10,9%	16,9%
Uglavnom je važno	36,9%	27,9%	29,5%	39,0%	40,8%	15,6%	34,3%	30,7%	28,8%	49,6%	26,4%
Veoma je važno	42,0%	18,6%	43,8%	28,0%	36,3%	11,1%	41,3%	29,5%	48,7%	35,2%	47,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost cene usluge (%)

Total uzorak.



Grafikon 8 Važnost cene poštanske usluge

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti cene usluge

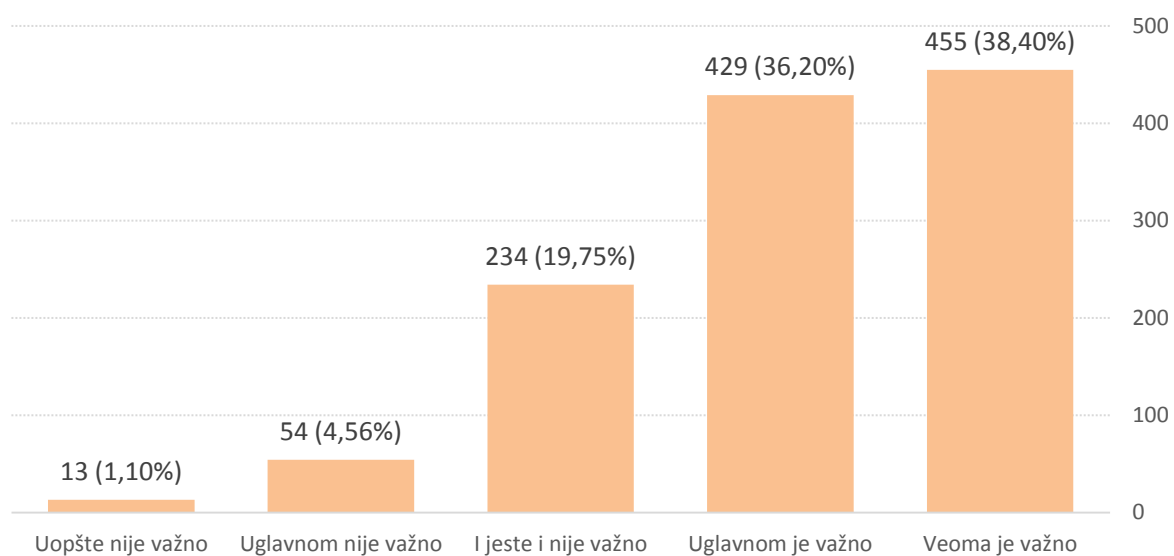
Tabela 7 Značaj cene poštanske usluge – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,1%	0,5%	0,8%	0,4%	1,3%	0,9%	-	0,8%	1,5%	-	0,5%	1,0%	0,5%
Uglavnom nije važno	1,7%	2,9%	2,1%	3,3%	2,7%	0,9%	-	0,8%	2,5%	-	2,9%	2,9%	0,8%
I jeste i nije važno	13,7%	13,6%	13,3%	16,8%	9,3%	15,0%	21,2%	10,7%	12,8%	13,5%	14,5%	14,7%	11,4%
Uglavnom je važno	37,2%	34,9%	35,4%	33,2%	40,0%	37,4%	40,4%	45,5%	28,5%	53,8%	37,6%	35,2%	38,1%
Veoma je važno	46,2%	48,1%	48,3%	46,4%	46,7%	45,8%	38,5%	42,1%	54,7%	32,7%	44,5%	46,1%	49,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	0,6%	-	1,1%	1,2%	1,1%	2,2%	0,3%	0,5%	1,2%	0,4%	1,7%
Uglavnom nije važno	4,0%	9,1%	2,0%	1,2%	1,1%	-	1,7%	3,3%	1,5%	1,9%	1,7%
I jeste i nije važno	13,0%	6,8%	15,7%	12,2%	9,4%	26,7%	14,3%	16,5%	15,0%	10,5%	9,0%
Uglavnom je važno	37,3%	43,2%	32,0%	46,3%	37,2%	46,7%	34,6%	38,8%	26,0%	50,8%	28,1%
Veoma je važno	45,2%	40,9%	49,1%	39,0%	51,1%	24,4%	49,0%	40,9%	56,3%	36,4%	59,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost fleksibilnosti (spremnost da se izađe u susret nekoj specifičnoj potrebi korisnika) (%)

Total uzorak.



Grafikon 9 Važnost fleksibilnosti poštanskog operatora

Ukrštanje ciljnih grupa sa procenom važnosti fleksibilnosti (spremnost da se izađe u susret nekoj vašoj specifičnoj potrebi)

Tabela 8 Značaj fleksibilnosti poštanskog operatora – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	0,8%	1,4%	0,6%	0,7%	1,3%	2,4%	-	-	2,5%	-	0,4%	1,5%	,3%
Uglavnom nije važno	4,7%	4,3%	2,5%	4,0%	6,3%	8,1%	23,1%	5,0%	3,3%	6,1%	3,5%	4,0%	5,9%
I jeste i nije važno	18,6%	21,0%	20,0%	14,7%	23,8%	21,3%	28,8%	11,6%	16,7%	57,1%	20,1%	16,9%	25,8%
Uglavnom je važno	39,3%	32,6%	35,9%	32,7%	39,5%	37,9%	23,1%	43,0%	39,2%	18,4%	34,9%	38,8%	30,6%
Veoma je važno	36,5%	40,6%	40,9%	47,8%	29,1%	30,3%	25,0%	40,5%	38,2%	18,4%	41,2%	38,8%	37,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	0,6%	-	1,2%	1,2%	2,8%	-	0,7%	0,7%	2,1%	0,4%	1,1%
Uglavnom nije važno	4,0%	9,1%	3,8%	8,5%	3,9%	25,0%	1,7%	6,5%	3,6%	3,9%	2,9%
I jeste i nije važno	14,2%	43,2%	16,5%	22,0%	18,0%	43,2%	21,0%	31,4%	12,2%	11,6%	18,3%
Uglavnom je važno	37,5%	18,2%	37,3%	35,4%	41,6%	15,9%	36,7%	29,7%	30,1%	51,9%	40,0%
Veoma je važno	43,8%	29,5%	41,3%	32,9%	33,7%	15,9%	39,9%	31,7%	51,9%	32,2%	37,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Korišćenje poštanskih usluga i način slanja pošiljaka

Pisma nikad ne šalje 26,05% građana, dok 18,66% to čini ređe od jednom godišnje, jednom godišnje 18,91%, dok više puta godišnje šalje 22,77% građana. Broj građana koji relativno često šalju, više puta mesečno, je oko 5%. Kada su u pitanju paketi, nikad ne šalje 17,85%, ređe od jednom godišnje 16,16%, jednom godišnje 23,86% ispitanika. Slanje ekspres pošiljaka – nikad 15,16%, bar jednom godišnje 17,61%, a više puta godišnje 35,80. Usluge slanja novca putem poštanske uputnice – nikada 10,07%, bar jednom godišnje 19,71%. Uplata-isplata sa tekućeg računa – nikad 27,05%, a bar jednom mesečno oko 46%. Plaćanje računa – bar jednom mesečno njih 70,12%.

Kada je u pitanju važnost pojedinih poštanskih usluga, uočava se da je slanje pisama važno (33,90%) ili veoma važno (19,08%), slanje paketa takođe važno (37,53%) ili veoma važno (30,47%), dok je slanje ekspres pošiljaka važno za 32,49%, odnosno veoma važno za 45,46% građana. Usluga slanja novca putem poštanske uputnice je važna za 28,57%, a veoma važna za 46,54% ispitanika, dok je uplata-isplata sa tekućeg računa važna i veoma važna za 26,72%, odnosno 41,38%.

Poređenjem različitih poštanskih usluga po važnosti dolazi se do zaključka da su za građane najvažnije usluge ekspres prenosa pošiljaka, praćene finansijskim uslugama. Zatim po važnosti slede paketi, pa tek onda pismonosne pošiljke.

Očekivanja građana da pošiljka stigne na odredište kada je reč o pismima su do 3 dana (44,25%) i u toku sutrašnjeg dana (31,30%). Paketi se očekuju u toku sutrašnjeg dana u 33,64% ili do 3 dana u 47,92% slučajeva. Ekspres pošiljke očekuju se u toku sutrašnjeg dana kod 65,85% ispitanika, a kod 19,29% u toku istog dana. Usluga slanja novca se očekuje u toku istog dana kod 65,48%, dok sledećeg dana kod 17,98% građana.

Građani najčešće pisma šalju putem Pošte Srbije (77,62%), a takođe i pakete (39,07%), ekspres pošiljke (56,00%) i uslugu slanja novca putem Pošte (64,75%).

Kod pojedinih kategorija pošiljaka postoji situacija da korisnici, na primer, koriste Post Express za slanje pošiljaka, ali da najčešće koriste usluge privatnih poštanskih operatora za tu istu kategoriju pošiljaka. Navedeni primer je odraz realnog stanja na tržištu jer postoje slučajevi kao što je navedeni primer.

Od građana koji su naveli da koriste neke od usluga privatnih poštanskih operatora, poštanske pošiljke se najčešće šalju preko AKS-a, DExpress-a i City express-a.

Slanje pošiljaka putem Pošte Srbije se najčešće koristi zato što je jeftinije i zbog navike. Post Express, privatni poštanski operatori i slanje preko vozača autobusa se koristi zbog brzine. Kada je reč o poverenju da pošiljka neće biti otvarana, u najvećem broju slučajeva građani se odlučuju za slanje preko Pošte Srbije, zatim preko poznanika, privatnih poštanskih operatora i autobuskih linija (nelojalna konkurencija).

Broj pisama (dokumenata, ličnih prepiski) koje građani prime mesečno u proseku je najčešće 1-3 (35%), a sledi kategorija koja prima 0 pošiljaka (29%). Mesečno građani najčešće pošalju 0 pisama (59%). Što se tiče pristizanja paketa na kućnu adresu, najzastupljenija je kategorija 1-3 godišnje (41%), dok ima 14% onih koji ne dobiju nijedan paket. 24% građana pošalje godišnje 0 paketa, dok 46% pošalje 1-3 komada.

Oko 80% građana se izjasnilo da nikada ne šalje pisma preko poštanskog sandučeta. Većina građana koji šalju pisma putem poštanskog sandučeta šalju u proseku više od jedne polovine pisama na ovaj način.

Račune dobijaju građani u najvećem broju odštampane poštom (63,7%), dok je značajan broj i onih koji dobijaju kombinovano (štampano i elektronski). Račune najčešće plaćaju u pošti (65,9%), a značajan broj građana plaća elektronski (25,6%).

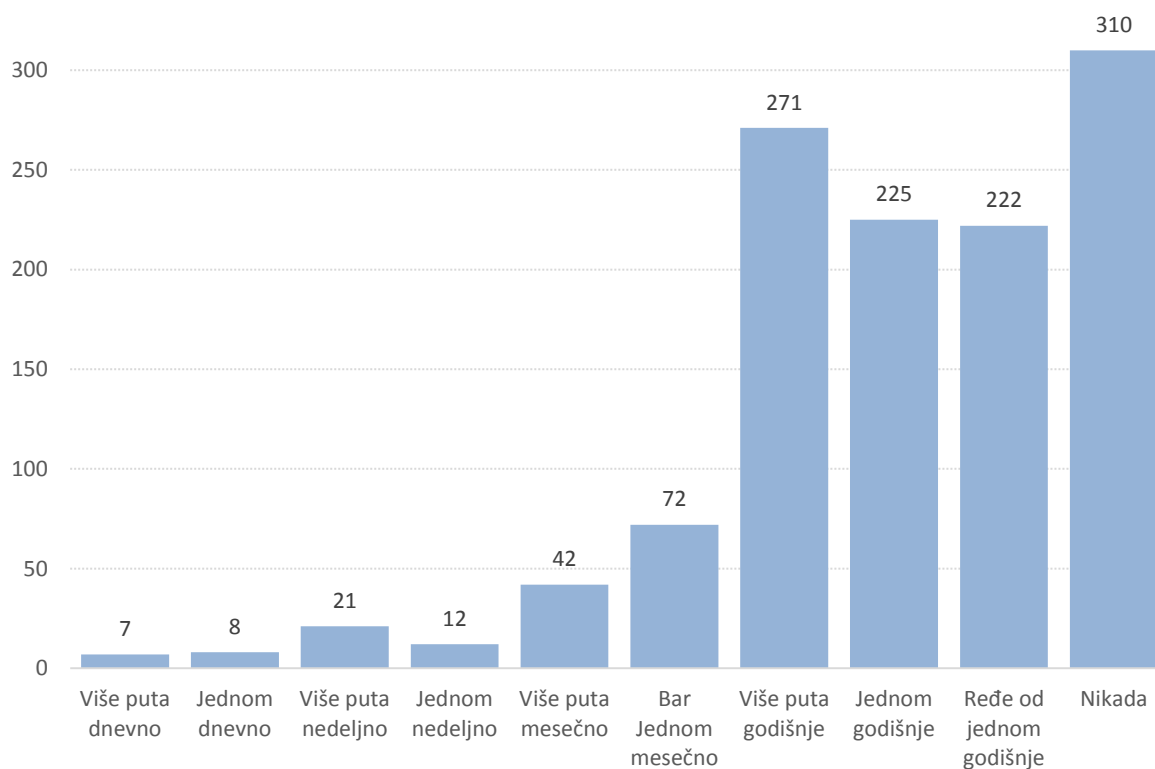
53,6% građana ne želi da prima reklamne pošiljke, dok 33,6% prihvata one za koje se prijavi, a 12,9% želi.

Iako finansijske usluge, prema zvaničnom i stručnom tumačenju i klasifikaciji usluga, ne spadaju u domen poštanskih usluga, korisnici usluga su malo upoznati sa takvom klasifikacijom. Za korisnike poštanskih usluga i finansijske usluge spadaju u domen poštanskih jer svaki odlazak u jedinicu poštanske mreže zarad obavljanja neke usluge koja se vezuje za novac ili platni promet korisnici tumače kao finansijsku. Takođe, korisnici nisu upoznati sa striktnom podelom na kurirske i ekspres usluge i koje vrste pošiljaka spadaju u delokrug rada privatnih poštanskih operatora. Isto tako, realna je slika da taksisti prenose pošiljke, kao i slanje novca putem privatnih operatora. Jasno je da su nabrojani modaliteti vid nelojalne konkurencije, ali i ovde ističemo da rezultati prikazani u realizovanoj Studiji predstavljaju realnu prepoznatljivost i informisanost korisnika na poštanskom tržištu u Republici Srbiji. U poštanskim propisima i aktima jasno je navedeno koja je nadležnost kog operatora i delokrug rada, ali korisnici nisu upoznati sa tim detaljima i imaju svoje sopstveno tumačenje i doživljaj poštanskih usluga i njihovog korišćenja.

Možete li da nam odgovorite koliko često koristite sledeće usluge Pošte?

Slanje pisama

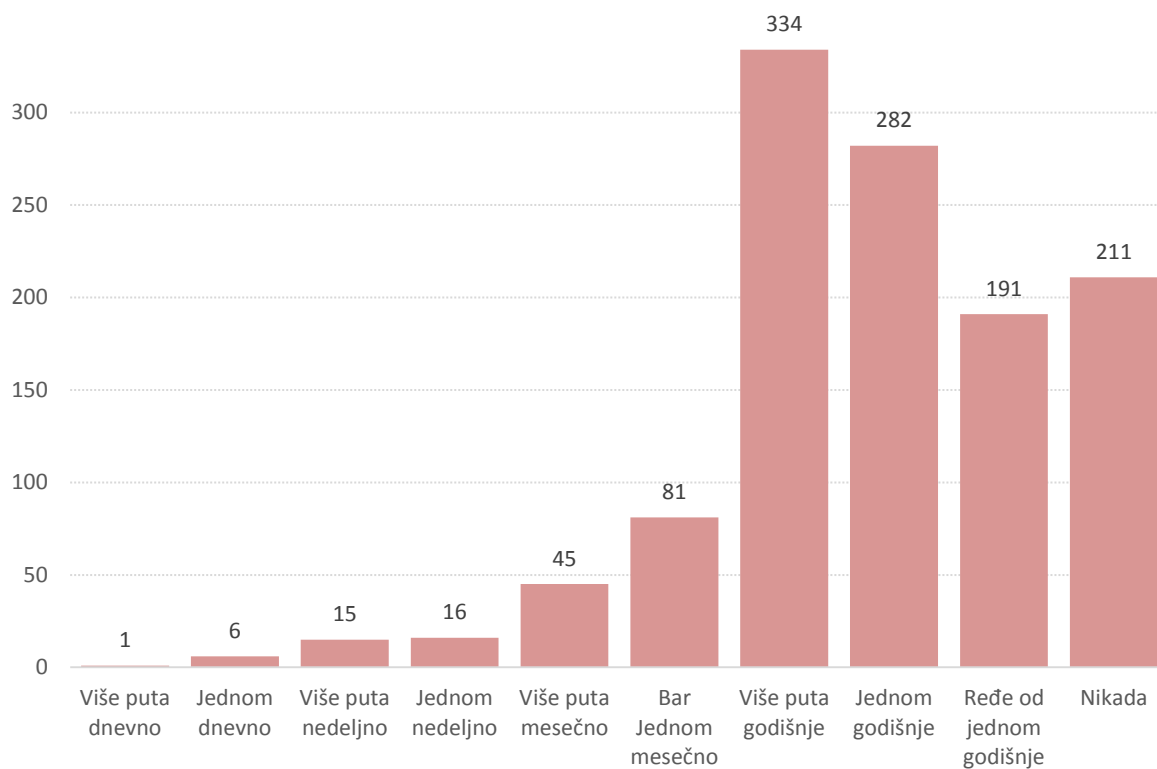
Total uzorak.



Grafikon 10 Učestalost korišćenja usluge slanja pisama

Slanje paketa

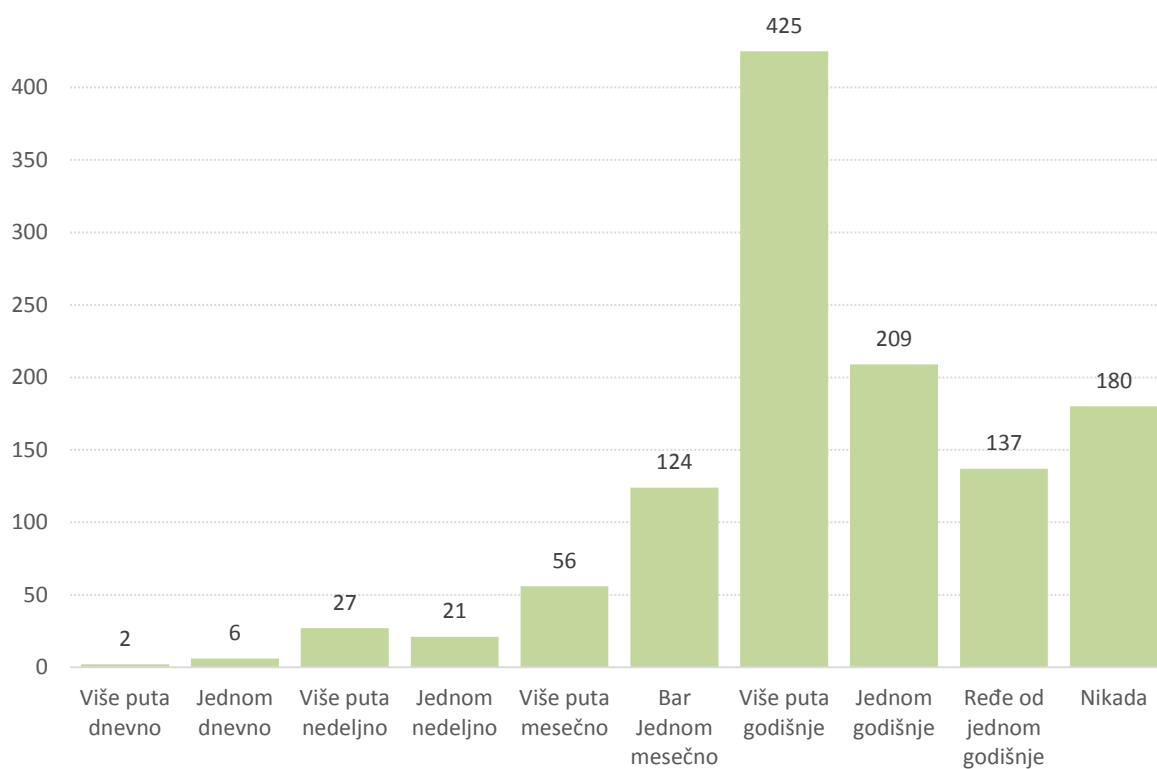
Total uzorak.



Grafikon 11 Učestalost korišćenja usluge slanja paketa

Slanje ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra)

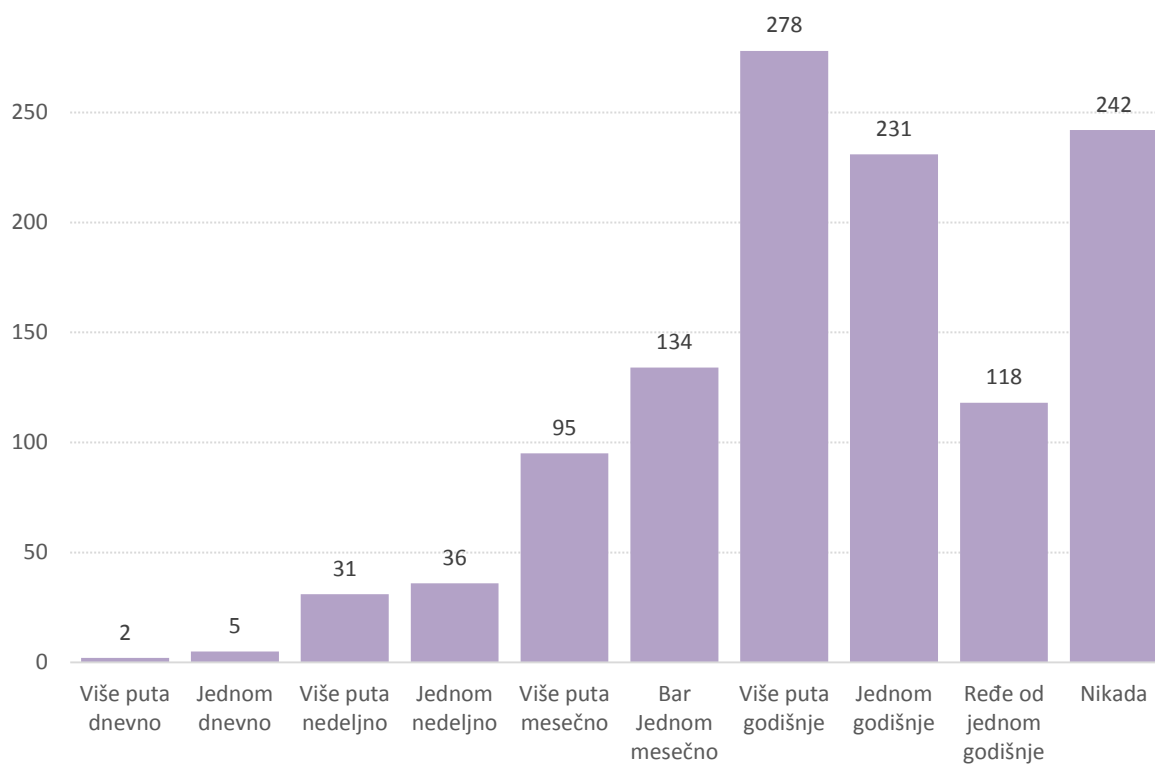
Total uzorak.



Grafikon 12 Učestalost korišćenja usluge slanja ekspres pošiljaka

Usluga slanja novca putem poštanske uputnice

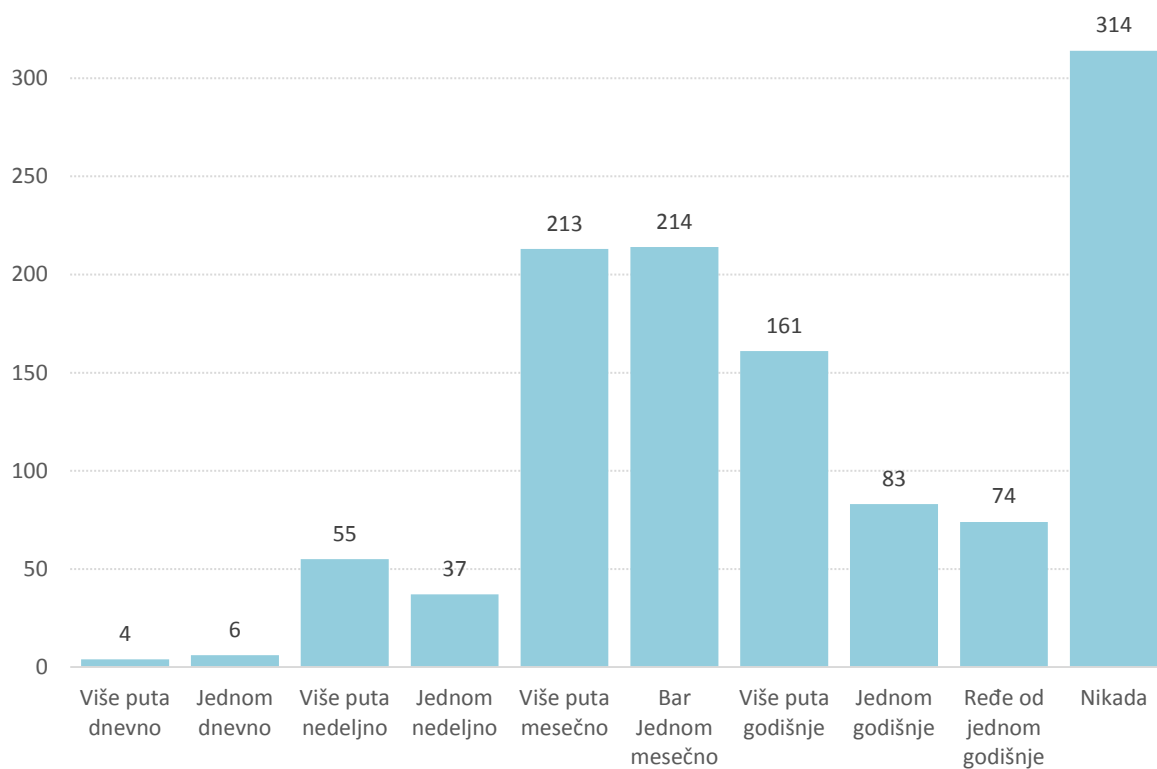
Total uzorak.



Grafikon 13 Učestalost korišćenja usluge slanja novca

Uplata-isplata sa tekućeg računa

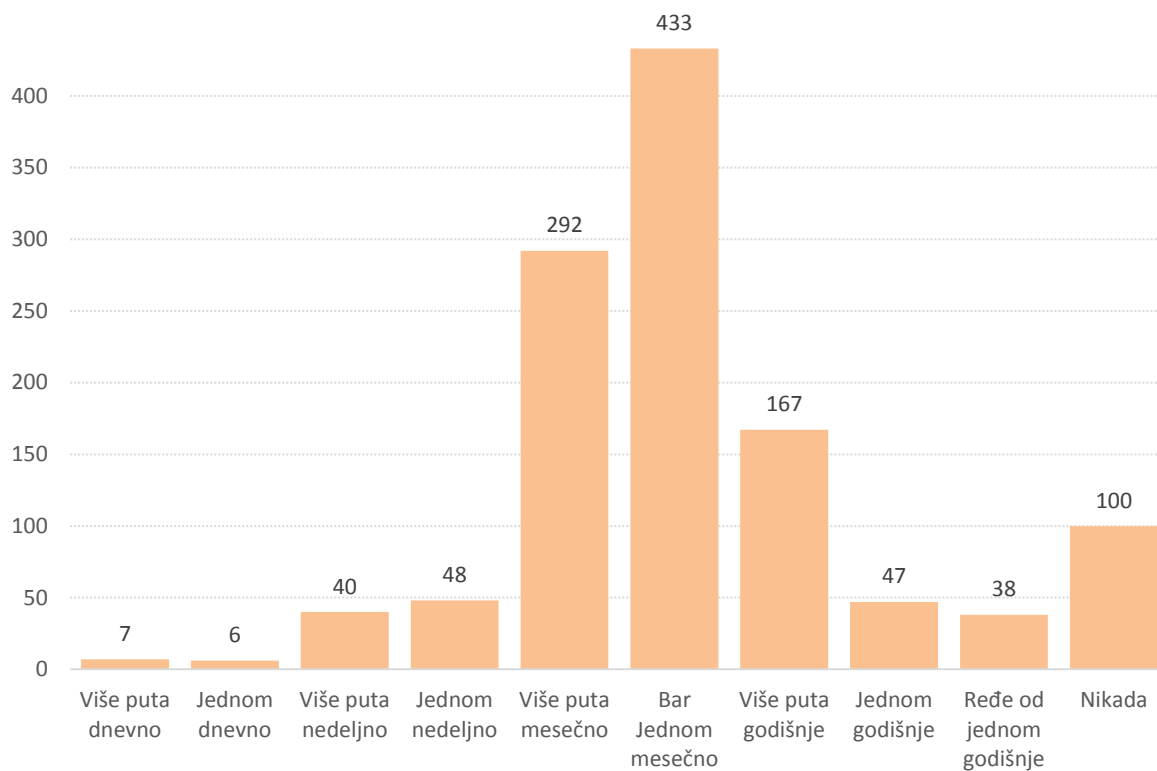
Total uzorak.



Grafikon 14 Učestalost korišćenja usluge uplate-isplate

Plaćanje računa

Total uzorak.

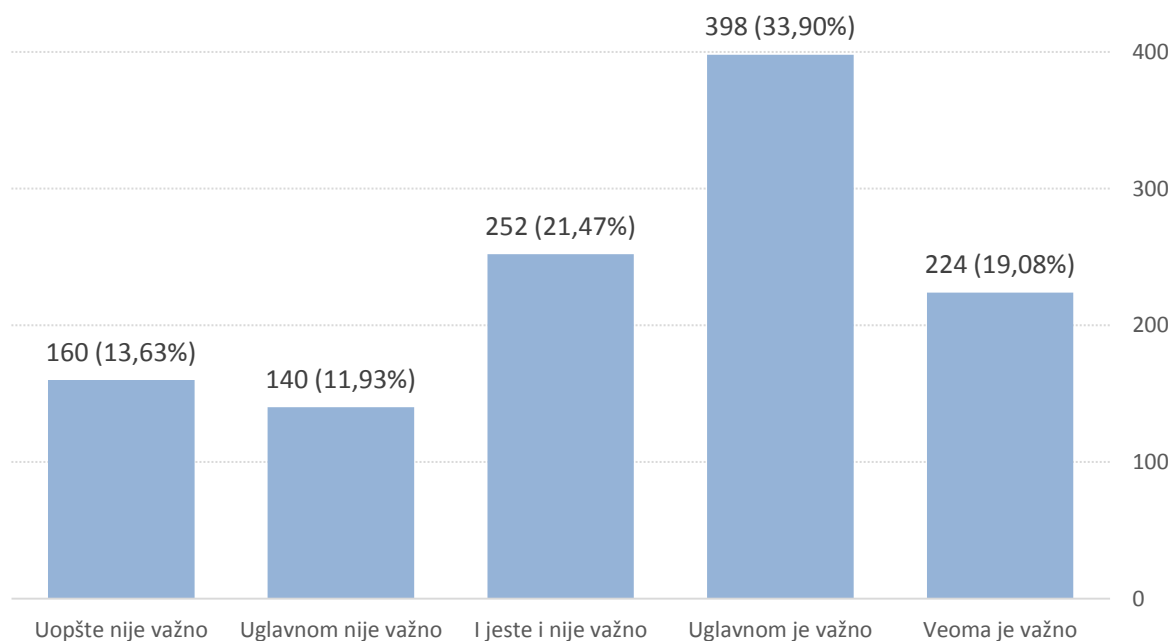


Grafikon 15 Učestalost korišćenja usluge plaćanja računa

Molim vas da sledeće usluge ocenite prema tome koliko su one za Vas lično važne na skali od 1 do 5, gde 1 znači da usluga uopšte nije važna, a 5 da je veoma važna.

Važnost slanja pisama (%)

Total uzorak.



Grafikon 16 Značaj slanja pisama

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanje pisama

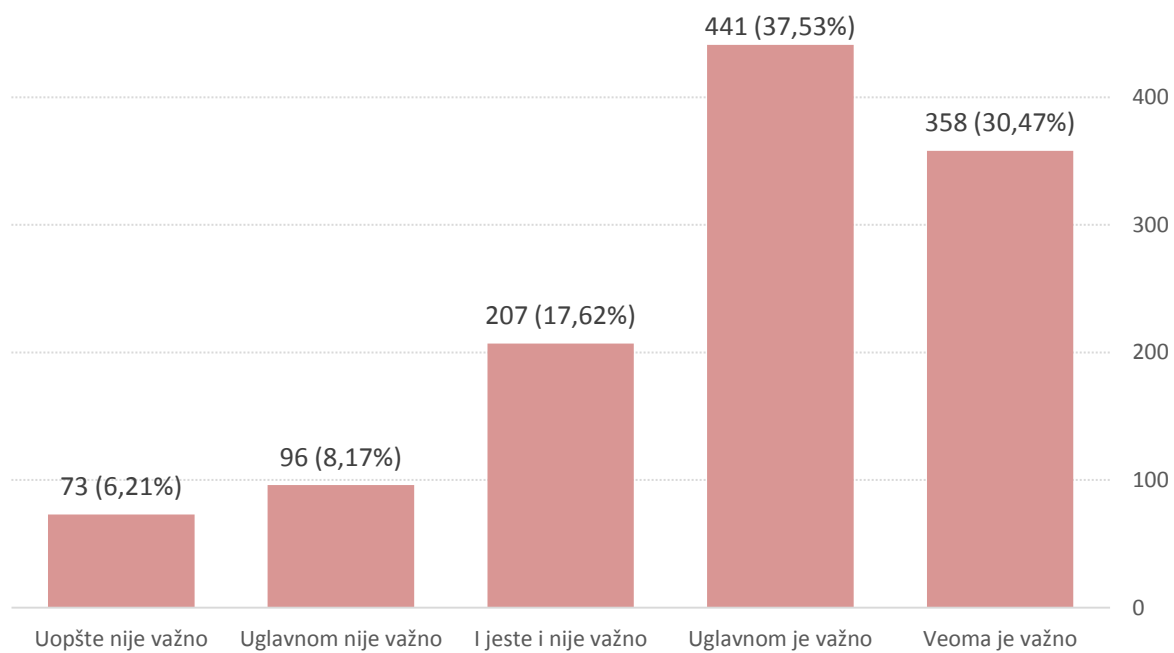
Tabela 9 Značaj slanja pisama – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	13,9%	13,3%	18,1%	9,6%	8,2%	14,4%	24,5%	12,6%	14,4%	10,0%	12,5%	11,4%	18,5%
Uglavnom nije važno	10,9%	13,1%	15,4%	9,2%	8,6%	11,1%	18,9%	9,2%	11,8%	12,0%	12,0%	11,4%	13,1%
I jeste i nije važno	24,8%	17,7%	25,1%	18,4%	20,9%	17,8%	15,1%	21,0%	20,8%	16,0%	23,4%	19,5%	25,7%
Uglavnom je važno	32,6%	35,4%	24,7%	37,5%	41,8%	41,8%	34,0%	39,5%	33,2%	50,0%	31,5%	35,3%	30,8%
Veoma je važno	17,9%	20,4%	16,7%	25,4%	20,5%	14,9%	7,5%	17,6%	19,8%	12,0%	20,6%	22,5%	11,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	9,8%	-	11,9%	21,3%	10,3%	26,1%	18,2%	17,3%	16,6%	7,5%	8,5%
Uglavnom nije važno	9,2%	7,0%	10,5%	8,8%	8,0%	30,4%	15,8%	17,0%	7,7%	8,2%	13,0%
I jeste i nije važno	16,8%	25,6%	21,5%	28,8%	18,3%	8,7%	26,7%	22,5%	22,2%	19,2%	20,9%
Uglavnom je važno	38,7%	58,1%	31,1%	32,5%	45,7%	32,6%	24,6%	28,5%	32,3%	47,1%	30,5%
Veoma je važno	25,4%	9,3%	25,0%	8,8%	17,7%	2,2%	14,7%	14,6%	21,2%	18,0%	27,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost slanja paketa (%)

Total uzorak.



Grafikon 17 Značaj slanja paketa

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanja paketa

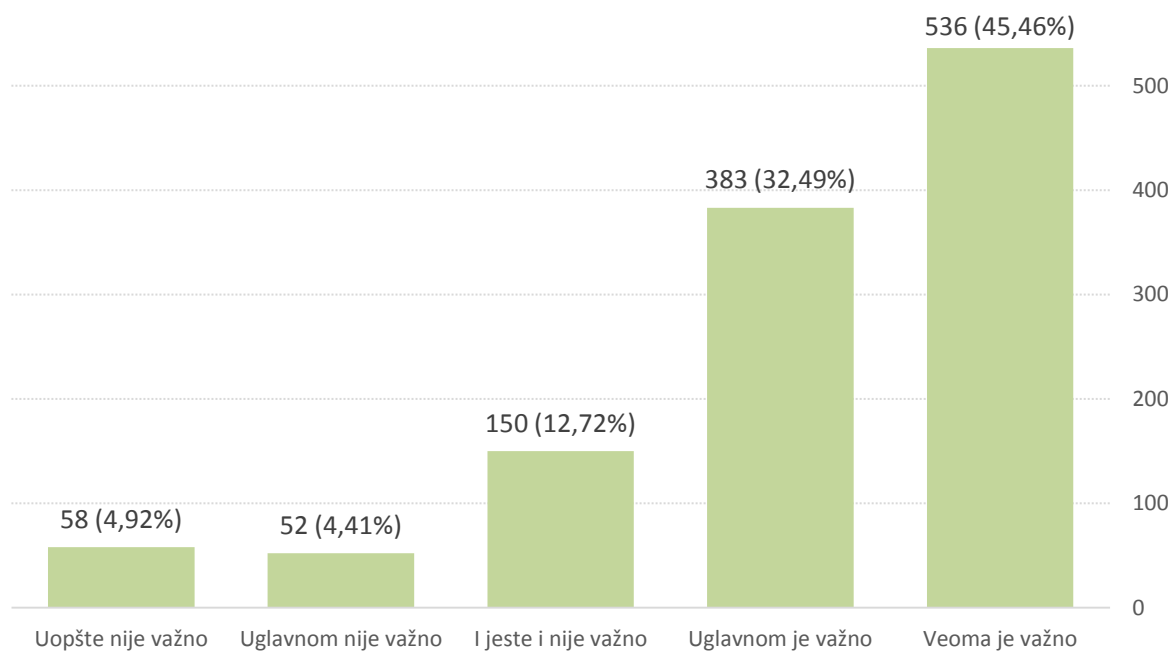
Tabela 10 Značaj slanja paketa – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	4,5%	8,2%	6,9%	1,5%	5,0%	12,0%	21,6%	6,0%	7,7%	3,9%	3,8%	4,6%	9,7%
Uglavnom nije važno	7,5%	8,9%	6,1%	6,3%	12,7%	10,6%	17,6%	8,6%	7,7%	27,5%	6,0%	5,7%	13,4%
I jeste i nije važno	21,3%	13,5%	19,4%	17,0%	16,7%	15,4%	11,8%	16,4%	17,1%	19,6%	18,3%	16,6%	19,9%
Uglavnom je važno	38,1%	36,9%	37,5%	34,7%	38,5%	40,4%	31,4%	35,3%	37,6%	37,3%	38,8%	39,5%	33,3%
Veoma je važno	28,6%	32,5%	30,1%	40,6%	27,1%	21,6%	17,6%	33,6%	29,9%	11,8%	33,0%	33,6%	23,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	1,7%	0,0%	4,0%	10,1%	8,6%	22,2%	7,7%	9,1%	6,1%	4,0%	2,8%
Uglavnom nije važno	5,2%	20,5%	5,2%	13,9%	9,7%	26,7%	7,0%	13,2%	5,5%	3,6%	7,9%
I jeste i nije važno	15,6%	20,5%	17,9%	21,5%	16,6%	8,9%	19,7%	19,2%	17,1%	13,4%	20,9%
Uglavnom je važno	40,5%	45,5%	35,8%	32,9%	40,6%	35,6%	36,6%	35,7%	29,9%	53,8%	32,8%
Veoma je važno	37,0%	13,6%	37,0%	21,5%	24,6%	6,7%	28,9%	22,8%	41,5%	25,3%	35,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost slanja ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra) (%)

Total uzorak.



Grafikon 18 Značaj slanja ekspres pošiljaka

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanja ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra)

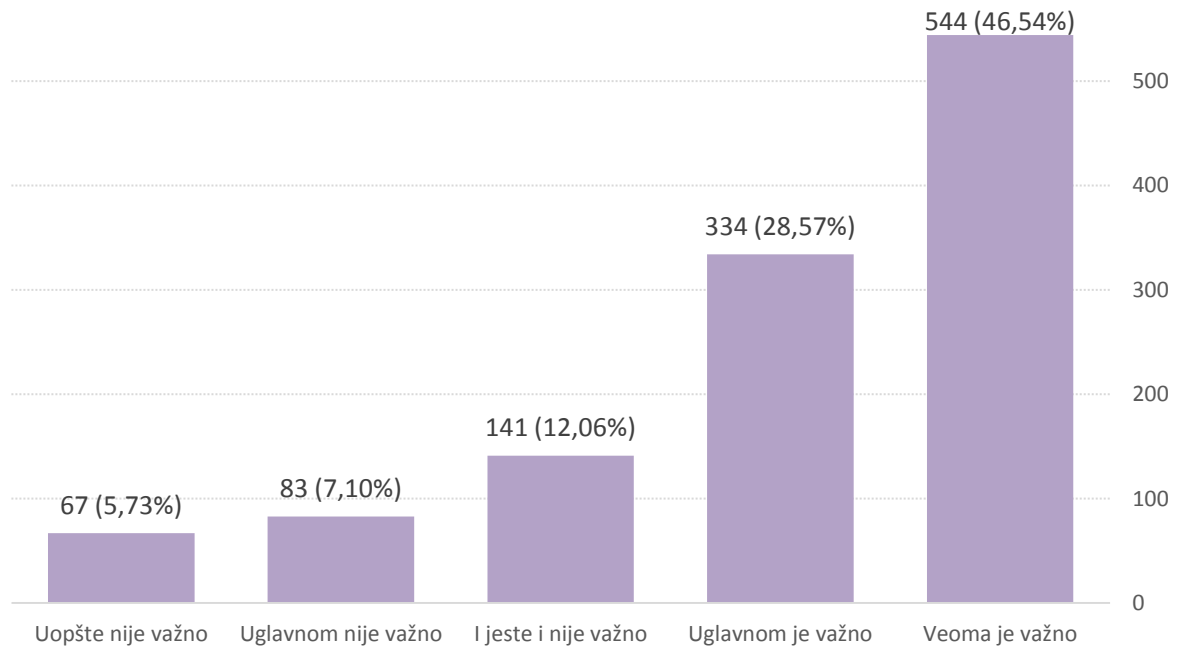
Tabela 11 Značaj slanja ekspres pošiljaka – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	3,7%	6,4%	4,8%	1,5%	3,6%	11,0%	22,6%	5,0%	4,6%	2,0%	3,5%	3,5%	8,0%
Uglavnom nije važno	4,8%	4,0%	4,4%	2,6%	1,8%	9,6%	11,3%	7,6%	5,4%	3,9%	2,6%	3,4%	6,7%
I jeste i nije važno	14,0%	11,3%	15,5%	7,0%	14,3%	12,0%	11,3%	12,6%	14,6%	5,9%	12,3%	11,2%	16,0%
Uglavnom je važno	32,8%	32,2%	31,5%	28,4%	38,6%	33,5%	35,8%	29,4%	32,2%	66,7%	29,4%	30,4%	36,9%
Veoma je važno	44,8%	46,2%	43,7%	60,5%	41,7%	34,0%	18,9%	45,4%	43,2%	21,6%	52,2%	51,6%	32,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	2,3%	-	3,2%	4,9%	7,4%	23,9%	4,9%	7,5%	4,5%	2,7%	2,8%
Uglavnom nije važno	0,6%	2,3%	2,3%	4,9%	8,0%	15,2%	6,0%	5,0%	5,2%	3,5%	2,8%
I jeste i nije važno	9,1%	9,1%	12,5%	18,5%	12,0%	4,3%	16,1%	12,7%	11,8%	11,3%	16,4%
Uglavnom je važno	27,4%	56,8%	26,2%	45,7%	35,4%	45,7%	33,3%	38,2%	25,5%	36,3%	26,6%
Veoma je važno	60,6%	31,8%	55,8%	25,9%	37,1%	10,9%	39,6%	36,5%	53,0%	46,1%	51,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Značaj usluge slanja novca putem poštanske uputnice (%)

Total uzorak.



Grafikon 19 Značaj slanja novca

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge slanja novca putem poštanske uputnice

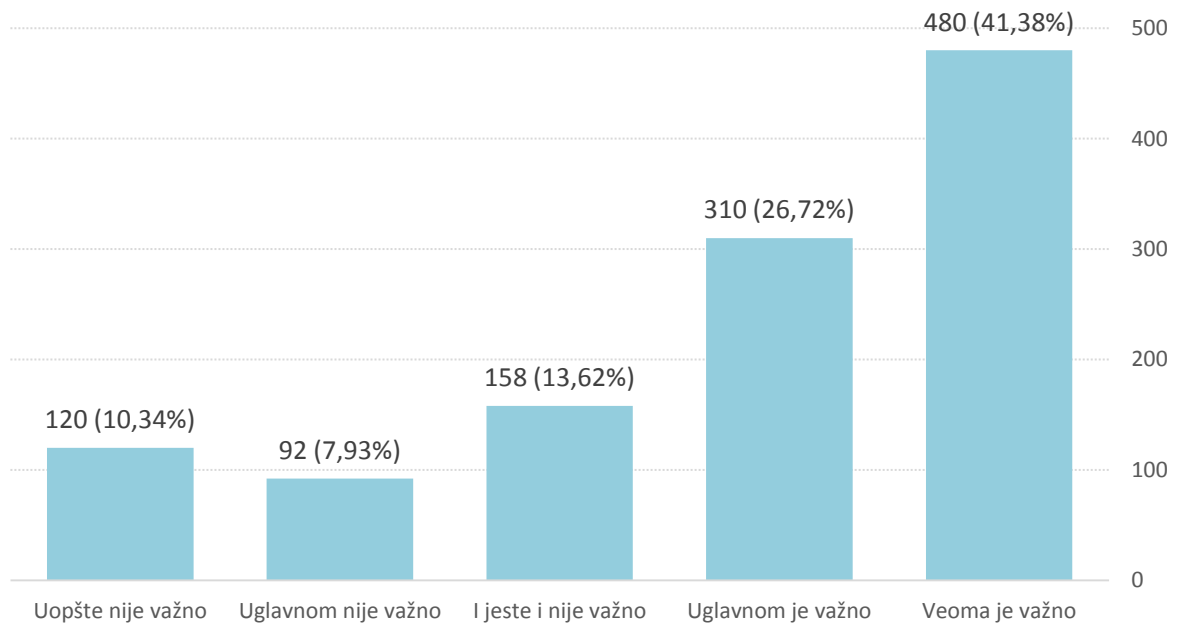
Tabela 12 Značaj slanja novca – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	5,5%	6,0%	4,2%	8,8%	2,2%	9,2%	19,2%	4,3%	3,4%	2,0%	6,7%	4,9%	7,5%
Uglavnom nije važno	6,1%	8,2%	5,1%	5,7%	10,2%	10,1%	9,6%	7,7%	6,2%	31,4%	5,2%	5,2%	11,2%
I jeste i nije važno	13,0%	11,0%	13,1%	11,8%	11,6%	10,6%	15,4%	12,8%	11,3%	7,8%	12,6%	11,3%	13,6%
Uglavnom je važno	30,2%	26,7%	25,7%	25,6%	32,9%	34,3%	30,8%	25,6%	32,2%	33,3%	26,1%	28,9%	27,8%
Veoma je važno	45,2%	48,1%	52,0%	48,1%	43,1%	35,7%	25,0%	49,6%	46,9%	25,5%	49,5%	49,7%	39,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	4,5%	5,6%	3,7%	5,7%	17,4%	3,9%	4,5%	10,1%	4,7%	2,0%	2,8%
Uglavnom nije važno	29,5%	3,8%	7,4%	7,5%	23,9%	5,3%	29,5%	13,3%	5,0%	2,7%	2,8%
I jeste i nije važno	15,9%	13,9%	18,5%	8,6%	6,5%	12,6%	15,9%	15,7%	8,4%	8,2%	15,8%
Uglavnom je važno	25,0%	28,1%	32,1%	36,8%	34,8%	24,9%	25,0%	25,1%	26,7%	36,1%	29,4%
Veoma je važno	25,0%	48,5%	38,3%	41,4%	17,4%	53,3%	25,0%	35,9%	55,3%	51,0%	49,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Značaj usluge Uplata-isplata sa tekućeg računa (%)

Total uzorak.



Grafikon 20 Značaj usluge Uplata-isplata

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge uplate-isplate sa tekućeg računa

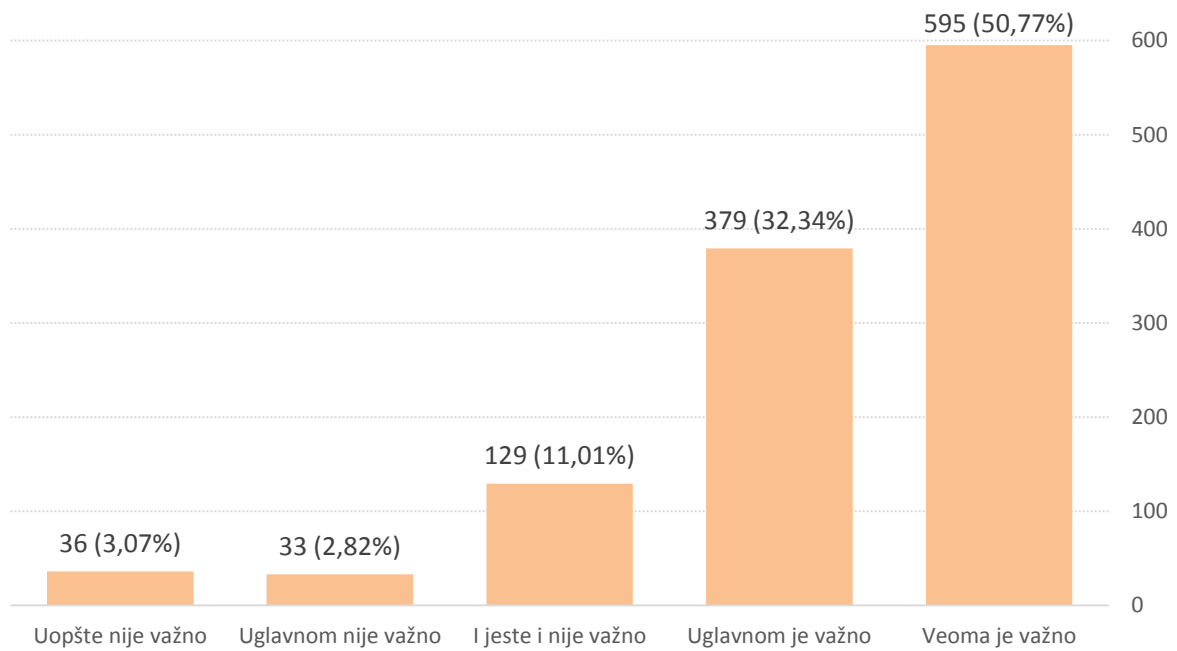
Tabela 13 Značaj usluge Uplata-isplata – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	8,0%	13,0%	7,2%	15,2%	9,1%	12,7%	28,8%	12,2%	7,0%	3,8%	11,0%	10,3%	10,5%
Uglavnom nije važno	7,1%	8,9%	7,6%	7,6%	10,9%	5,9%	17,3%	7,8%	6,0%	17,3%	7,6%	7,0%	9,9%
I jeste i nije važno	14,6%	12,5%	16,5%	13,3%	10,9%	10,3%	7,7%	8,7%	16,1%	1,9%	14,3%	14,0%	12,9%
Uglavnom je važno	27,1%	26,3%	26,0%	22,1%	30,5%	30,4%	28,8%	27,8%	29,7%	34,6%	23,3%	25,2%	30,0%
Veoma je važno	43,2%	39,3%	42,7%	41,8%	38,6%	40,7%	17,3%	43,5%	41,1%	42,3%	43,8%	43,6%	36,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	11,1%	4,7%	11,6%	11,3%	9,3%	23,9%	7,1%	14,9%	12,1%	3,5%	6,2%
Uglavnom nije važno	7,6%	9,3%	7,1%	12,5%	2,9%	28,3%	7,8%	13,0%	5,7%	4,3%	5,1%
I jeste i nije važno	14,6%	9,3%	13,9%	16,3%	9,9%	2,2%	15,9%	14,0%	15,0%	11,8%	13,0%
Uglavnom je važno	19,3%	37,2%	26,4%	33,8%	31,4%	32,6%	24,7%	25,3%	25,2%	33,5%	23,2%
Veoma je važno	47,4%	39,5%	40,9%	26,3%	46,5%	13,0%	44,5%	32,8%	42,0%	46,9%	52,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Važnost usluge plaćanje računa (%)

Total uzorak.



Grafikon 21 Značaj usluge plaćanje računa

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti usluge plaćanja računa

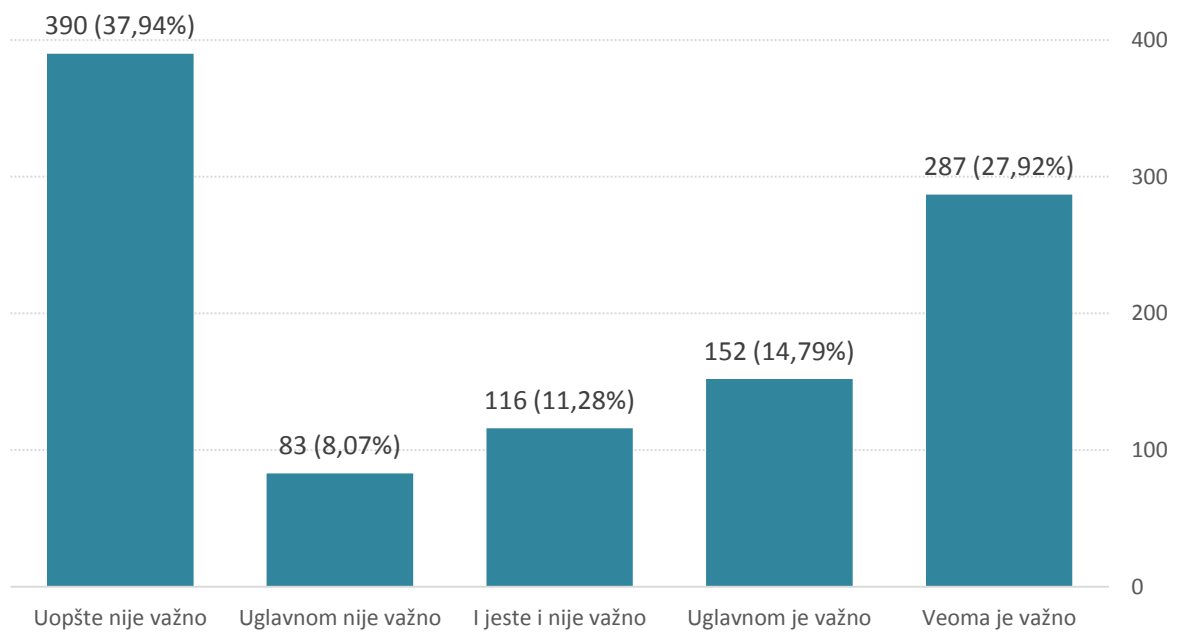
Tabela 14 Značaj usluge plaćanje računa – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	3,4%	2,7%	2,3%	9,0%	0,4%	-	-	1,7%	1,6%	-	5,2%	4,1%	,8%
Uglavnom nije važno	3,4%	2,2%	3,0%	4,5%	0,9%	2,4%	0,0%	1,7%	2,3%	-	3,7%	3,5%	1,3%
I jeste i nije važno	12,7%	9,1%	12,4%	14,2%	8,5%	6,6%	5,7%	8,4%	10,1%	5,9%	12,9%	12,9%	7,0%
Uglavnom je važno	34,6%	29,7%	27,3%	24,6%	43,8%	41,2%	45,3%	37,0%	32,0%	51,0%	28,5%	29,3%	38,8%
Veoma je važno	46,0%	56,2%	55,0%	47,8%	46,4%	49,8%	49,1%	51,3%	54,0%	43,1%	49,7%	50,1%	52,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	4,1%	2,4%	6,4%	1,2%	-	-	1,8%	4,4%	2,4%	1,9%	2,9%
Uglavnom nije važno	3,5%	2,4%	3,2%	1,2%	2,8%	-	2,1%	3,6%	3,3%	1,9%	1,2%
I jeste i nije važno	11,7%	9,5%	12,5%	15,7%	5,6%	4,3%	12,1%	11,6%	8,2%	10,5%	15,6%
Uglavnom je važno	28,1%	45,2%	27,7%	39,8%	41,6%	60,9%	27,0%	32,2%	27,7%	43,6%	24,9%
Veoma je važno	52,6%	40,5%	50,1%	42,2%	50,0%	34,8%	56,9%	48,2%	58,4%	42,0%	55,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Značaj dobijanja penzije posredstvom poštara (%)

Total uzorak.



Grafikon 22 Značaj usluge dobijanja penzije posredstvom poštara

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti dobijanja penzije posredstvom poštara

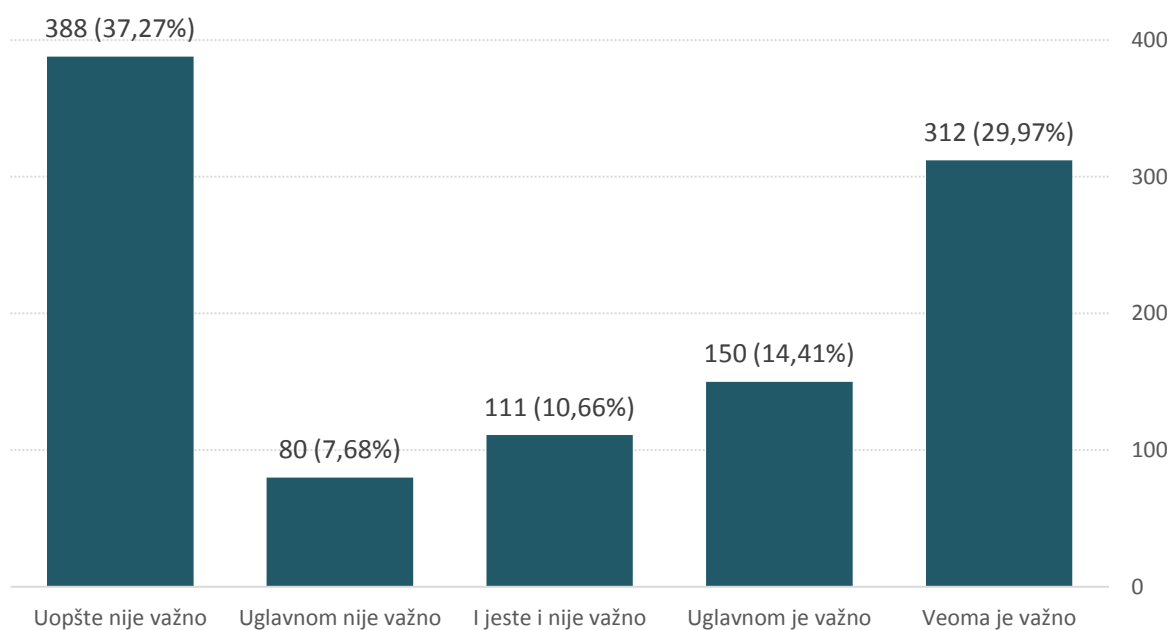
Tabela 15 Značaj usluge dobijanja penzije posredstvom poštara – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	36,8%	39,3%	42,9%	46,9%	37,0%	12,7%	20,4%	25,6%	34,0%	54,5%	42,9%	38,2%	37,4%
Uglavnom nije važno	7,4%	8,9%	7,2%	5,4%	14,4%	7,3%	12,2%	7,8%	6,9%	18,2%	7,7%	6,3%	11,7%
I jeste i nije važno	11,4%	11,2%	13,1%	10,0%	8,8%	10,9%	2,0%	6,7%	15,1%	4,5%	10,9%	14,1%	5,6%
Uglavnom je važno	17,3%	12,0%	15,8%	13,0%	12,7%	17,0%	22,4%	14,4%	16,0%	4,5%	14,0%	13,6%	17,3%
Veoma je važno	27,2%	28,7%	21,0%	24,7%	27,1%	52,1%	42,9%	45,6%	28,0%	18,2%	24,5%	27,8%	28,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	35,6%	60,0%	46,0%	46,6%	10,4%	32,5%	38,8%	43,2%	47,9%	24,3%	23,6%
Uglavnom nije važno	6,7%	12,5%	8,2%	15,1%	3,0%	22,5%	6,6%	10,1%	6,8%	7,9%	5,6%
I jeste i nije važno	10,7%	7,5%	12,0%	8,2%	11,9%	2,5%	12,8%	11,8%	10,7%	10,6%	11,8%
Uglavnom je važno	14,8%	5,0%	12,4%	12,3%	19,4%	15,0%	17,6%	12,8%	10,4%	21,2%	19,9%
Veoma je važno	32,2%	15,0%	21,3%	17,8%	55,2%	27,5%	24,2%	22,1%	24,3%	36,0%	39,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Značaj podizanja penzije u najbližoj pošti (%)

Total uzorak.



Grafikon 23 Značaj usluge podizanja penzije u najbližoj pošti

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti podizanja penzije u najbližoj pošti

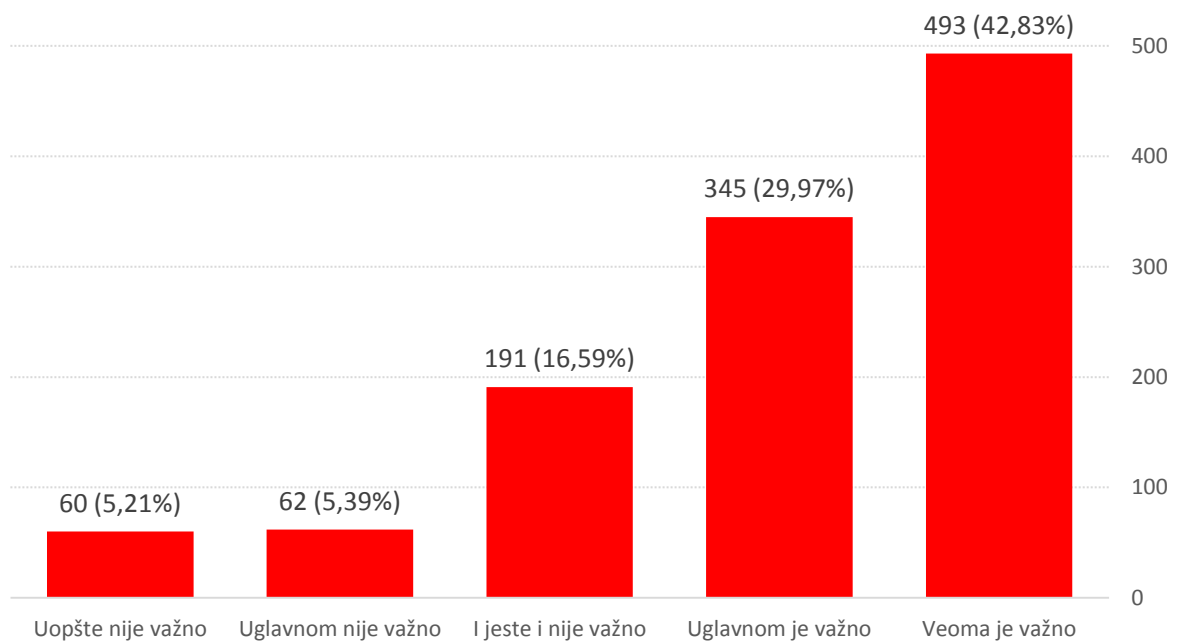
Tabela 16 Značaj usluge podizanja penzije u najbližoj pošti – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	35,4%	39,4%	42,3%	46,3%	38,2%	10,1%	22,4%	27,7%	32,1%	56,5%	42,3%	36,8%	38,2%
Uglavnom nije važno	6,4%	9,2%	7,9%	4,1%	12,4%	7,1%	12,2%	7,4%	8,0%	17,4%	6,2%	6,3%	10,4%
I jeste i nije važno	12,5%	8,6%	13,7%	12,8%	5,4%	5,3%	2,0%	4,3%	11,9%	2,2%	12,5%	12,9%	6,1%
Uglavnom je važno	15,1%	13,7%	11,7%	12,0%	16,7%	22,5%	24,5%	16,0%	15,8%	8,7%	12,9%	14,0%	15,3%
Veoma je važno	30,7%	29,2%	24,3%	24,8%	27,4%	55,0%	38,8%	44,7%	32,1%	15,2%	26,2%	29,9%	30,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	36,2%	60,0%	44,6%	46,6%	6,4%	37,2%	39,3%	42,8%	45,6%	24,5%	24,4%
Uglavnom nije važno	5,4%	12,5%	7,8%	11,0%	2,9%	23,3%	7,4%	10,2%	6,4%	7,3%	4,3%
I jeste i nije važno	16,1%	7,5%	10,5%	6,8%	4,3%	2,3%	13,6%	11,4%	9,5%	10,9%	10,4%
Uglavnom je važno	10,1%	5,0%	14,5%	13,7%	26,4%	16,3%	11,8%	11,4%	12,7%	20,8%	17,1%
Veoma je važno	32,2%	15,0%	22,6%	21,9%	60,0%	20,9%	27,9%	24,1%	25,8%	36,5%	43,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Značaj mogućnosti odabira vremena dostave pošiljaka (%)

Total uzorak.



Grafikon 24 Značaj mogućnosti odabira vremena dostave

Ukrštanje ciljnih grupa sa ocenom važnosti odabira vremena dostave pošiljaka

Tabela 17 Značaj mogućnosti odabira vremena dostave – ukrštanje ciljnih grupa

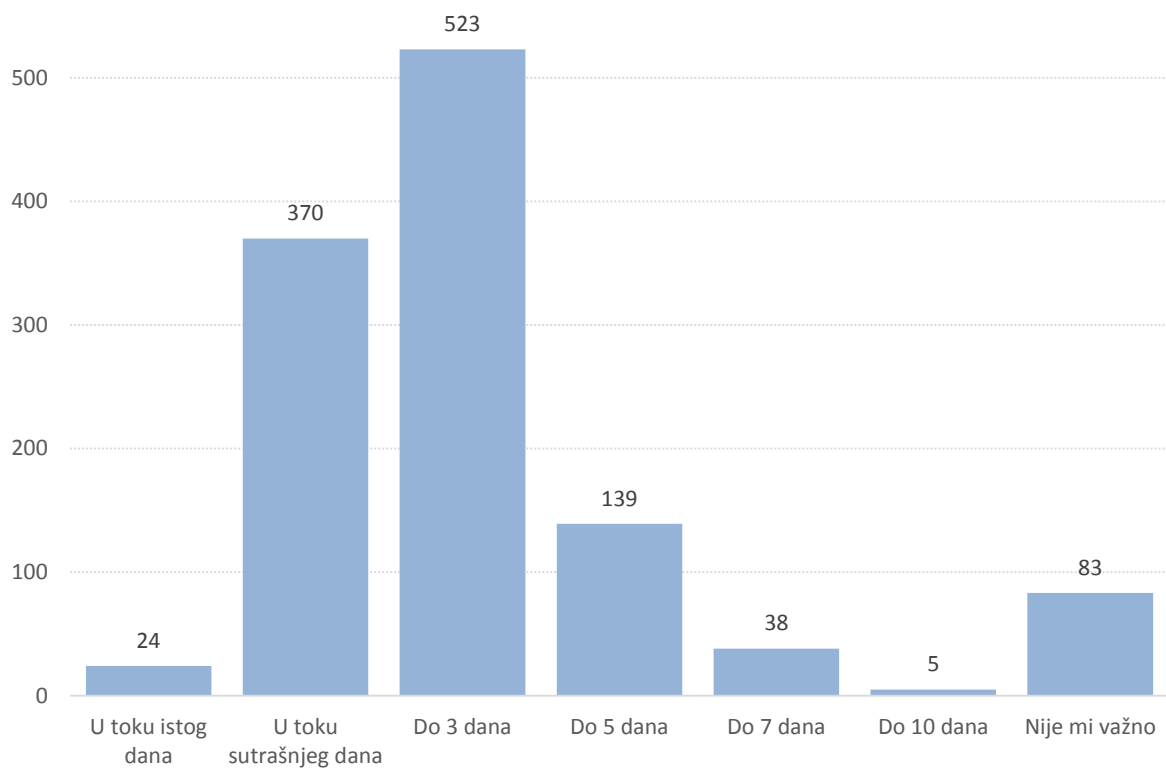
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	5,1%	5,4%	4,7%	3,8%	4,3%	9,3%	19,6%	5,3%	5,0%	5,9%	4,1%	3,9%	8,0%
Uglavnom nije važno	4,7%	6,1%	5,1%	2,3%	6,2%	9,3%	29,4%	6,1%	4,2%	9,8%	3,6%	3,3%	9,9%
I jeste i nije važno	17,3%	15,7%	15,9%	13,3%	21,8%	17,2%	3,9%	21,1%	17,4%	35,3%	14,6%	14,8%	20,4%
Uglavnom je važno	34,4%	25,0%	28,0%	28,0%	31,8%	35,3%	17,6%	30,7%	34,2%	33,3%	27,1%	30,8%	28,1%
Veoma je važno	38,5%	47,8%	46,4%	52,7%	36,0%	28,9%	29,4%	36,8%	39,2%	15,7%	50,7%	47,1%	33,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	1,8%	2,4%	6,5%	6,4%	5,3%	27,3%	2,8%	7,3%	5,3%	4,1%	1,7%
Uglavnom nije važno	2,4%	2,4%	3,0%	10,3%	4,1%	38,6%	5,3%	9,2%	1,9%	3,7%	5,1%
I jeste i nije važno	16,9%	33,3%	11,2%	21,8%	18,7%	9,1%	19,4%	19,7%	14,7%	13,1%	17,7%
Uglavnom je važno	24,7%	33,3%	32,0%	25,6%	40,4%	13,6%	28,9%	26,9%	27,2%	41,4%	26,3%
Veoma je važno	54,2%	28,6%	47,3%	35,9%	31,6%	11,4%	43,7%	36,9%	50,9%	37,7%	49,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kada Vi šaljete pošiljku, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?

Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka

Total uzorak.



Grafikon 25 Očekivani rokovi prenosa pisama

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi šaljete PISMA, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?”

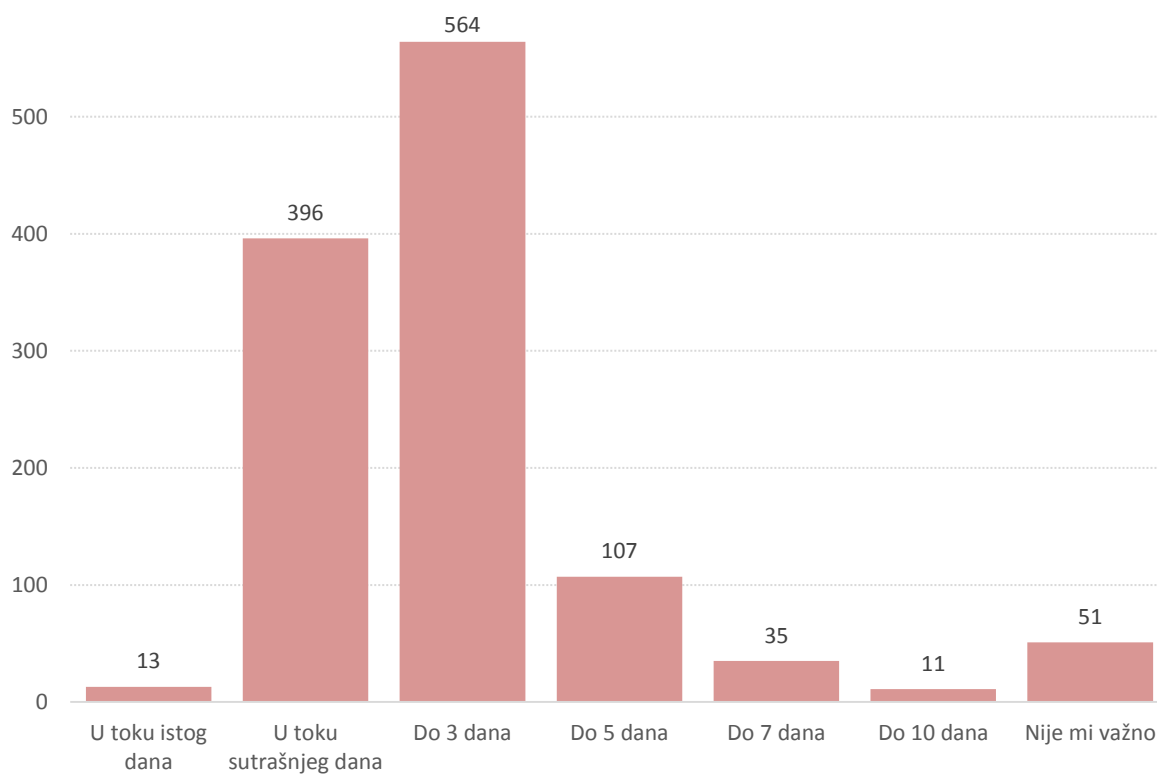
Tabela 18 Očekivani rokovi prenosa pisama – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
U toku istog dana	2,5%	1,5%	2,3%	2,5%	0,5%	2,4%	-	2,5%	2,3%	1,9%	2,0%	2,4%	1,3%
U toku sutrašnjeg dana	30,8%	31,9%	29,9%	35,6%	36,7%	23,2%	17,3%	24,2%	35,5%	7,7%	33,2%	34,0%	25,6%
Do 3 dana	44,2%	44,3%	40,6%	44,0%	50,7%	46,0%	50,0%	44,2%	43,4%	71,2%	42,3%	43,0%	46,9%
Do 5 dana	10,3%	13,5%	12,6%	9,8%	9,0%	15,2%	13,5%	14,2%	9,7%	13,5%	12,8%	10,5%	14,4%
Do 7 dana	3,5%	2,9%	5,9%	2,9%	-	0,9%	-	0,8%	3,3%	-	4,2%	3,2%	3,2%
Do 10 dana	0,5%	0,4%	0,8%	0,4%	-	-	-	0,8%	-	-	0,7%	0,5%	0,3%
Nije mi važno	8,2%	5,6%	7,8%	4,7%	3,2%	12,3%	19,2%	13,3%	5,9%	5,8%	4,8%	6,4%	8,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
U toku istog dana	2,3%	2,3%	2,9%	1,2%	1,7%	-	1,4%	1,0%	3,0%	2,3%	2,2%
U toku sutrašnjeg dana	36,6%	22,7%	36,5%	34,6%	26,3%	11,4%	27,0%	25,2%	34,7%	33,1%	36,5%
Do 3 dana	46,9%	61,4%	45,4%	43,2%	46,4%	56,8%	37,6%	42,9%	44,3%	48,2%	41,6%
Do 5 dana	8,6%	11,4%	7,5%	12,3%	14,5%	13,6%	17,0%	16,7%	8,7%	10,1%	8,4%
Do 7 dana	2,3%	2,3%	2,6%	2,5%	,6%	-	7,1%	4,4%	2,7%	1,9%	3,4%
Do 10 dana	0,6%	-	0,3%	-	-	-	0,7%	-	0,3%	1,2%	0,6%
Nije mi važno	2,9%	-	4,9%	6,2%	10,6%	18,2%	9,2%	9,9%	6,3%	3,1%	7,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka

Total uzorak.



Grafikon 26 Očekivani rokovi prenosa paketa

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi šaljete PAKETE, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?”

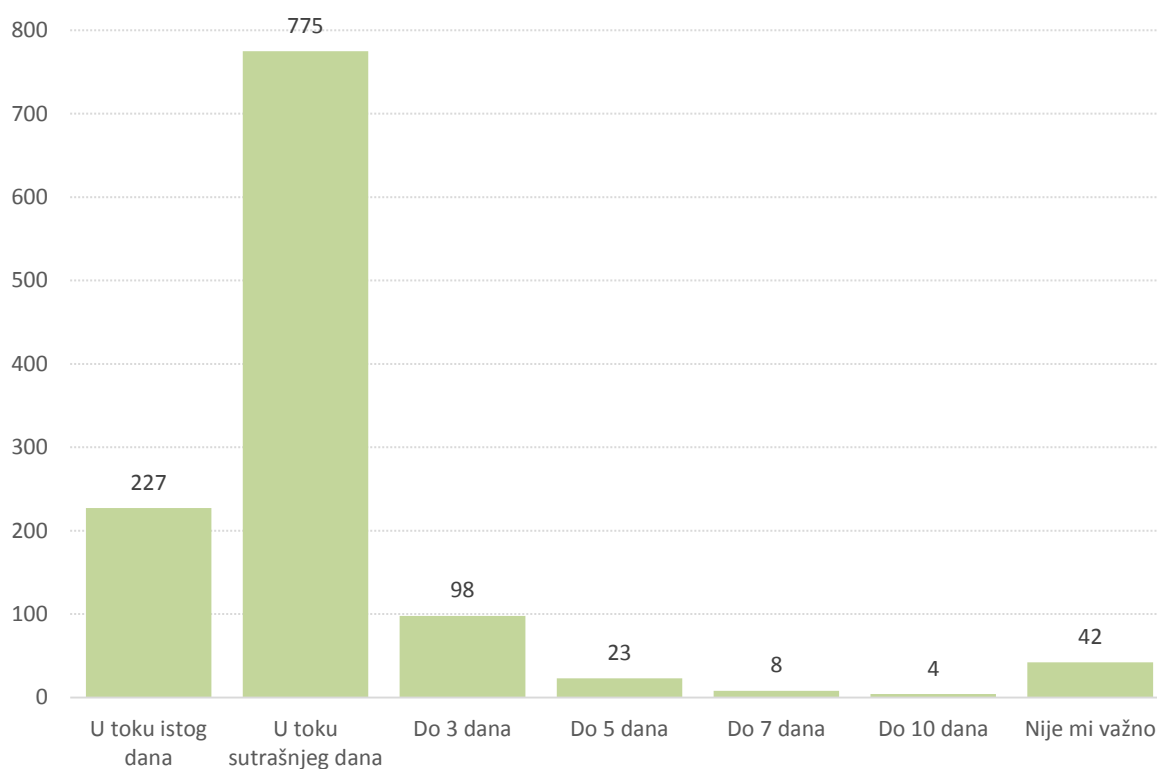
Tabela 19 Očekivani rokovi prenosa paketa – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
U toku istog dana	1,3%	0,9%	1,5%	0,7%	0,9%	1,0%	-	1,7%	0,8%	2,0%	1,3%	1,4%	0,5%
U toku sutrašnjeg dana	33,4%	33,9%	30,6%	44,9%	34,6%	24,6%	17,6%	25,0%	39,5%	9,8%	35,0%	35,1%	30,5%
Do 3 dana	48,2%	47,6%	48,8%	43,1%	54,4%	45,4%	47,1%	50,8%	43,2%	66,7%	49,3%	47,7%	48,4%
Do 5 dana	9,5%	8,6%	10,9%	6,5%	6,5%	11,1%	9,8%	9,2%	9,3%	13,7%	8,8%	8,4%	10,5%
Do 7 dana	2,4%	3,7%	3,8%	2,2%	,5%	4,8%	3,9%	4,2%	3,1%	-	2,7%	3,3%	2,2%
Do 10 dana	0,5%	1,5%	1,7%	0,4%	0,5%	0,5%	-	0,8%	0,8%	-	1,3%	1,0%	0,8%
Nije mi važno	4,8%	3,8%	2,7%	2,2%	2,8%	12,6%	21,6%	8,3%	3,4%	7,8%	1,6%	3,1%	7,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
U toku istog dana	2,8%	-	1,4%	-	0,6%	-	0,7%	0,7%	1,5%	1,6%	0,6%
U toku sutrašnjeg dana	42,6%	23,3%	40,1%	35,0%	25,9%	18,2%	27,5%	24,3%	39,2%	30,5%	49,4%
Do 3 dana	43,2%	60,5%	46,4%	5-	47,1%	5-	51,1%	52,3%	44,3%	55,1%	34,3%
Do 5 dana	7,4%	11,6%	7,2%	7,5%	9,8%	13,6%	12,0%	12,9%	6,9%	7,0%	7,3%
Do 7 dana	1,7%	2,3%	1,7%	3,8%	4,6%	-	4,6%	2,7%	4,2%	2,3%	2,2%
Do 10 dana	0,6%	-	1,2%	-	,6%	-	1,8%	1,0%	1,2%	-	1,7%
Nije mi važno	1,7%	2,3%	2,0%	3,8%	11,5%	18,2%	2,5%	6,1%	2,7%	3,5%	4,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka (danas za danas, danas za sutra)

Total uzorak.



Grafikon 27 Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi šaljete EKSPRESNE POŠILJKE (danas za danas, danas za sutra), kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?

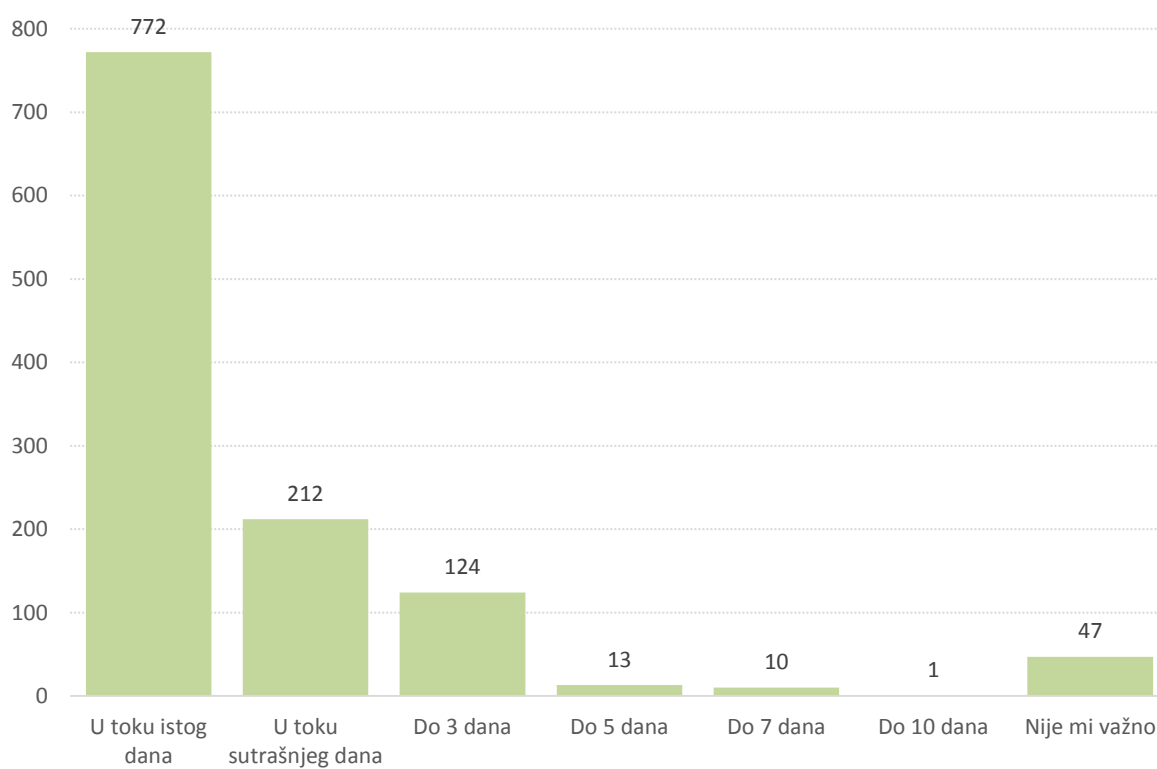
Tabela 20 Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
U toku istog dana	18,0%	20,7%	21,2%	22,1%	16,4%	14,4%	9,6%	16,7%	20,6%	7,8%	20,7%	22,5%	12,4%
U toku sutrašnjeg dana	65,7%	66,0%	59,7%	69,1%	75,0%	66,0%	53,8%	62,5%	65,5%	86,3%	67,0%	64,1%	69,6%
Do 3 dana	8,6%	8,0%	10,9%	7,4%	5,5%	6,7%	13,5%	9,2%	9,0%	2,0%	7,5%	7,5%	10,2%
Do 5 dana	2,7%	1,1%	3,8%	0,7%	0,5%	1,0%	1,9%	1,7%	1,3%	-	2,8%	2,4%	1,1%
Do 7 dana	1,0%	0,4%	1,1%	0,4%	0,5%	0,5%	-	0,8%	0,3%	-	1,1%	0,7%	0,5%
Do 10 dana	0,5%	0,2%	0,8%	-	-	-	-	0,8%	0,5%	-	0,2%	0,4%	0,3%
Nije mi važno	3,5%	3,6%	2,5%	0,4%	2,3%	11,5%	21,2%	8,3%	2,8%	3,9%	0,7%	2,5%	5,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
U toku istog dana	27,4%	13,6%	20,8%	14,6%	15,8%	6,8%	17,3%	17,1%	24,2%	19,7%	14,6%
U toku sutrašnjeg dana	60,6%	79,5%	69,9%	67,1%	67,2%	72,7%	60,9%	65,6%	63,0%	69,9%	65,7%
Do 3 dana	8,6%	6,8%	5,8%	12,2%	6,8%	2,3%	13,0%	8,5%	8,5%	6,2%	10,7%
Do 5 dana	2,3%	-	1,5%	-	0,6%	-	4,2%	2,9%	,6%	1,2%	3,4%
Do 7 dana	-	-	0,6%	2,4%	-	-	1,4%	1,2%	-	0,4%	1,1%
Do 10 dana	-	-	0,3%	-	-	-	1,1%	0,2%	0,6%	0,4%	-
Nije mi važno	1,1%	-	1,2%	3,7%	9,6%	18,2%	2,1%	4,4%	3,0%	2,3%	4,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Očekivani rokovi kod usluge slanja novca (%)

Total uzorak.



Grafikon 28 Očekivani rokovi pri prenosu novca

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Kada Vi koristite USLUGU SLANJA NOVCA, kada obično očekujete da pošiljka stigne na odredište?”

Tabela 21 Očekivani rokovi rokovi pri prenosu novca – ukrštanje ciljnih grupa

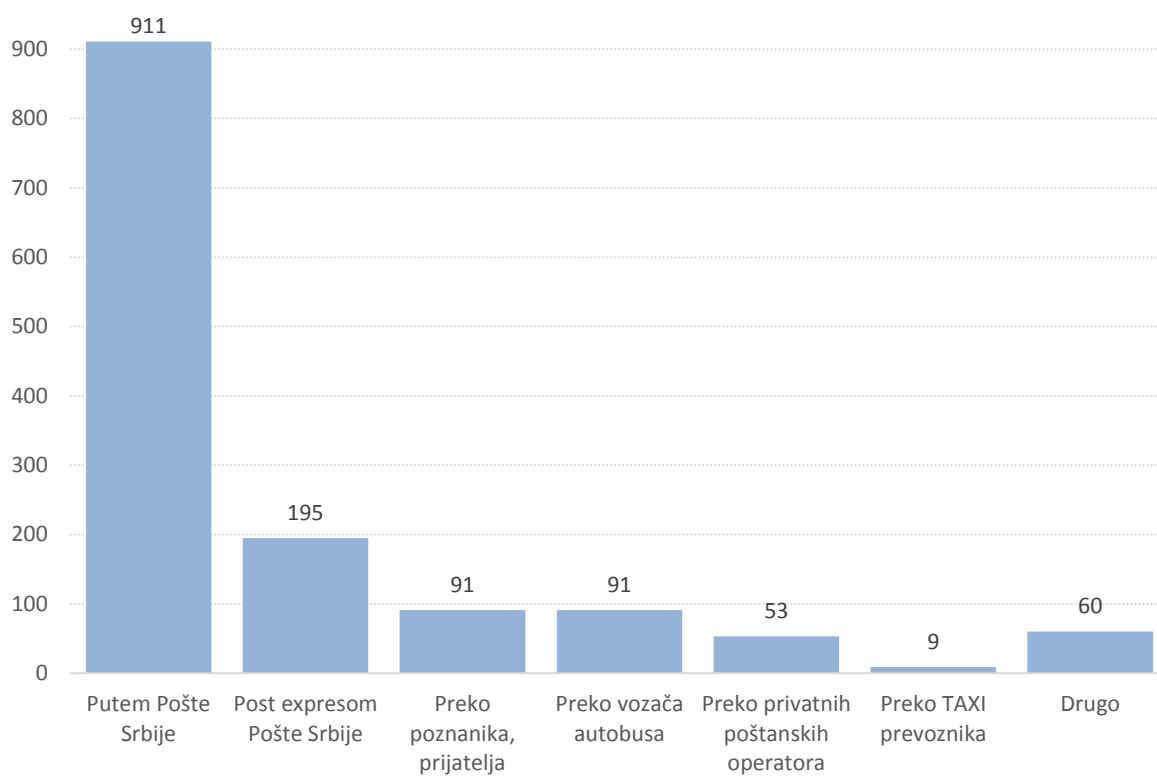
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
U toku istog dana	59,1%	72,8%	69,1%	72,4%	63,2%	50,5%	57,7%	58,3%	58,1%	80,4%	72,3%	64,7%	67,1%
U toku sutrašnjeg dana	19,8%	15,9%	17,2%	18,8%	19,3%	17,3%	11,5%	13,3%	25,6%	5,9%	15,4%	19,3%	15,2%
Do 3 dana	14,6%	5,8%	7,6%	4,8%	13,5%	21,6%	13,5%	20,0%	12,3%	3,9%	7,5%	10,2%	11,2%
Do 5 dana	1,1%	1,1%	2,3%	-	0,4%	,5%	1,9%	-	1,0%	-	1,5%	1,4%	0,5%
Do 7 dana	1,4%	0,2%	1,5%	,7%	-	,5%	-	1,7%	0,5%	-	1,1%	1,0%	0,5%
Do 10 dana	0,2%	-	,2%	-	-	-	-	-	0,3%	-	-	-	0,3%
Nije mi važno	3,8%	4,2%	2,1%	3,3%	3,6%	9,6%	15,4%	6,7%	2,3%	9,8%	2,2%	3,5%	5,1%
Total	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-	10-

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
U toku istog dana	68,6%	70,5%	68,4%	67,1%	48,9%	66,7%	67,8%	74,1%	67,9%	53,1%	59,0%
U toku sutrašnjeg dana	14,3%	13,6%	22,3%	13,4%	21,0%	6,7%	17,7%	12,3%	20,9%	15,5%	29,2%
Do 3 dana	12,6%	9,1%	6,4%	12,2%	21,6%	11,1%	7,8%	4,1%	7,9%	27,5%	5,6%
Do 5 dana	-	-	0,6%	1,2%	0,6%	-	2,8%	1,2%	0,9%	-	2,8%
Do 7 dana	1,1%	-	0,6%	2,4%	-	-	1,4%	1,5%	0,3%	0,8%	0,6%
Do 10 dana	-	-	-	-	-	-	0,4%	0,2%	-	-	-
Nije mi važno	3,4%	6,8%	1,7%	3,7%	8,0%	15,6%	2,1%	6,5%	2,1%	3,1%	2,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Na koje sve načine šaljete pošiljke?

Pismonosne pošiljke

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

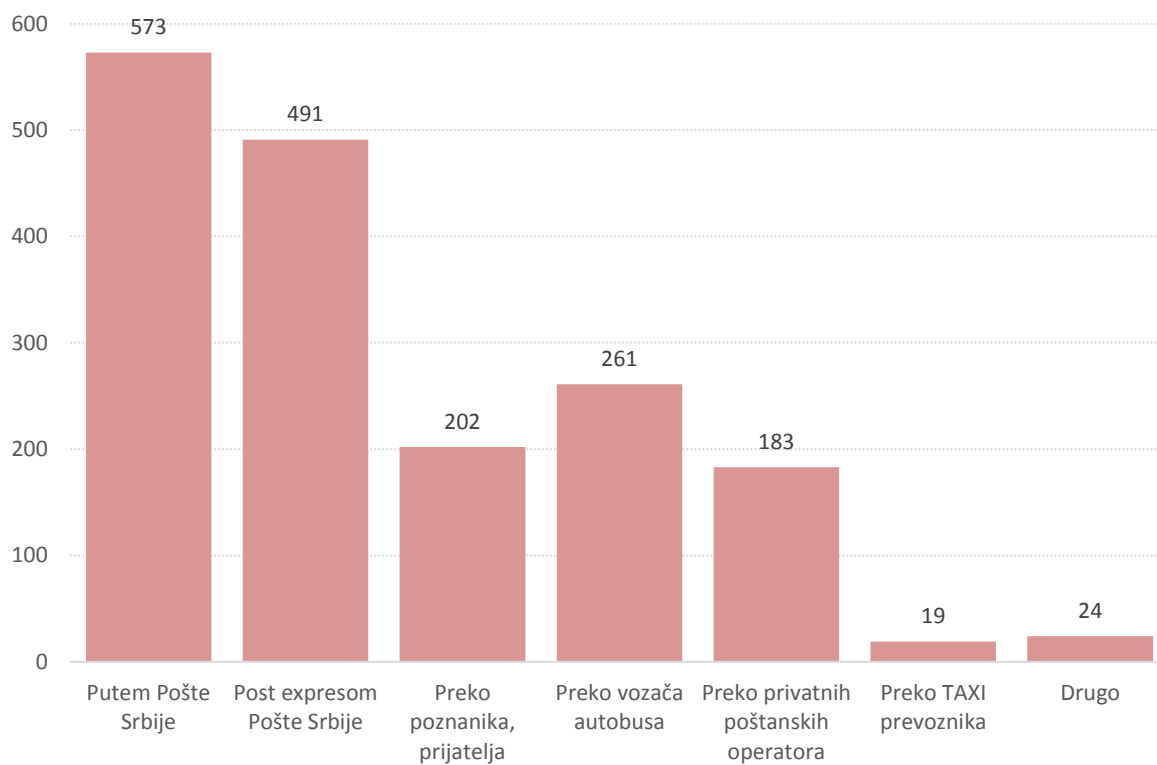


Grafikon 29 Načini slanja pismonosnih pošiljaka

Na koje sve načine šaljete pošiljke?

Paketske pošiljke

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

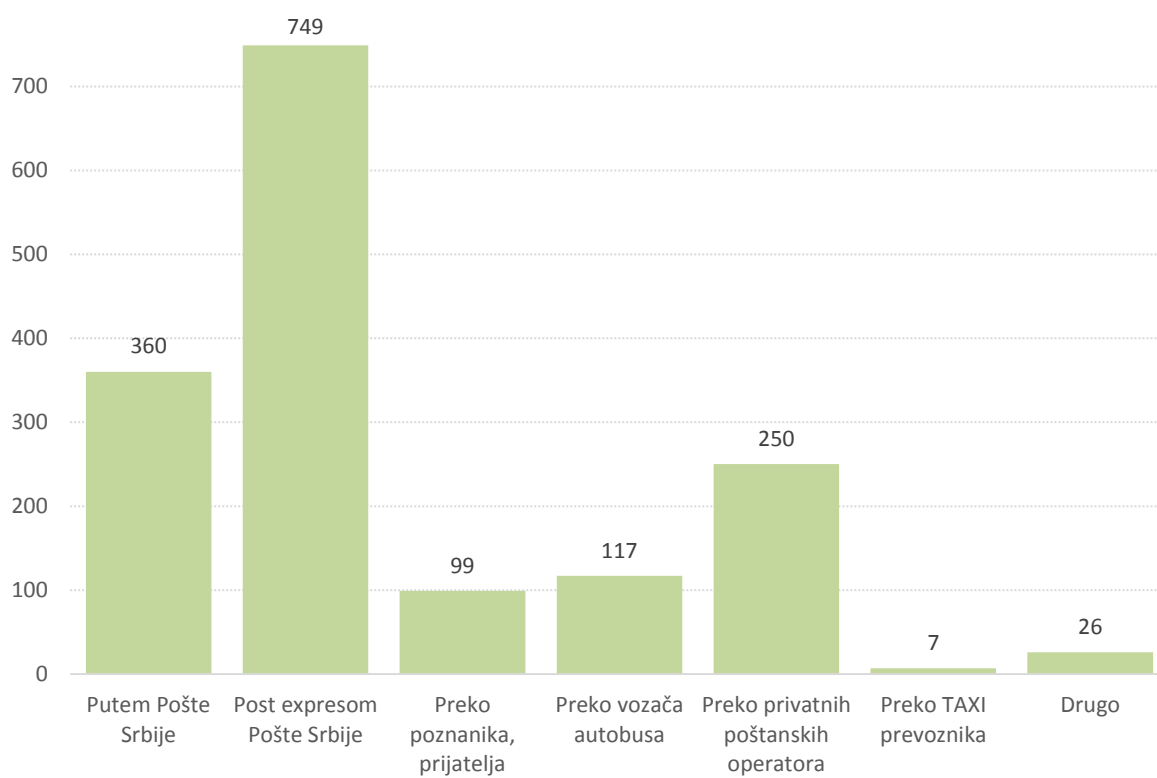


Grafikon 30 Načini slanja paketa

Na koje sve načine šaljete pošiljke?

Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra)

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

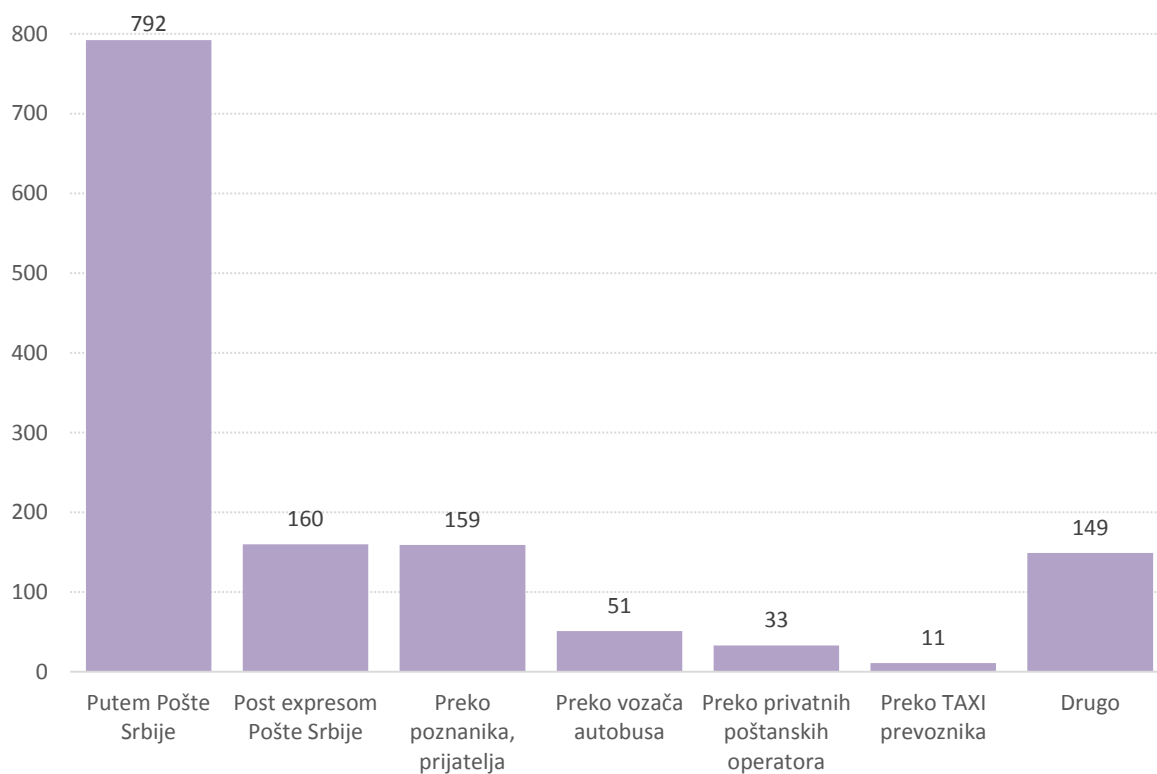


Grafikon 31 Načini slanja ekspres pošiljki

Na koje sve načine šaljete pošiljke?

Usluga slanja novca

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

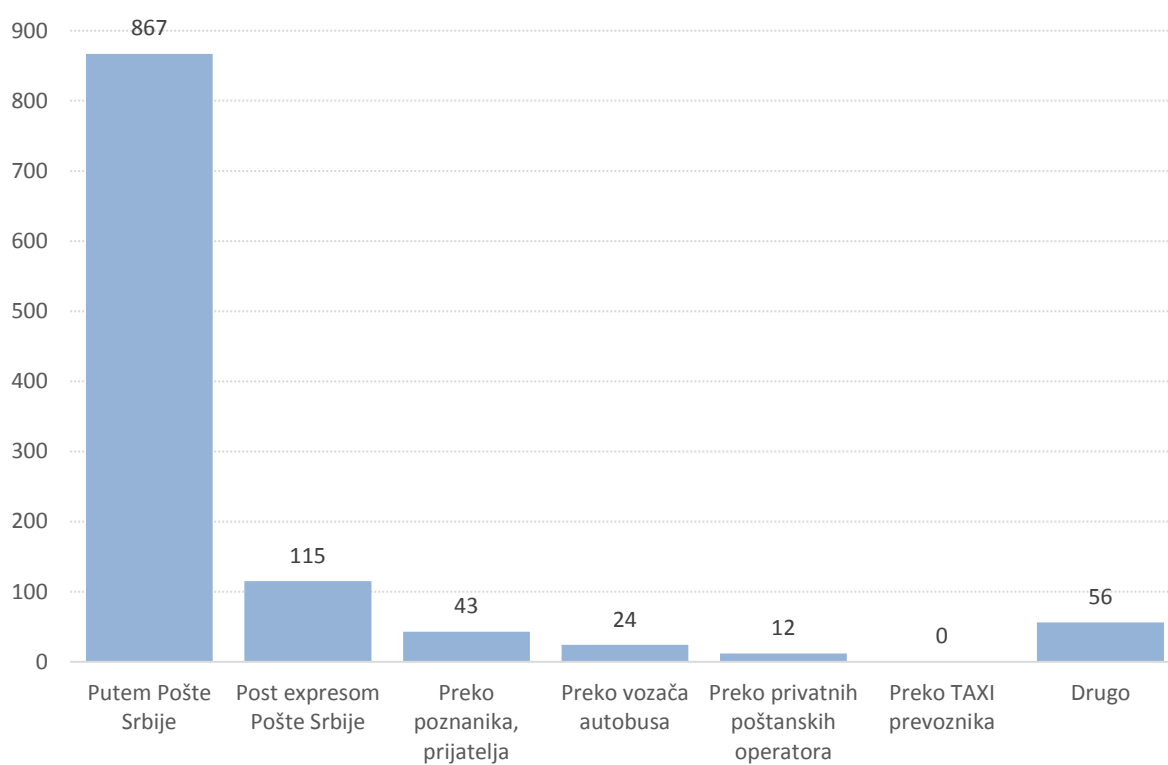


Grafikon 32 Načini slanja novca

Kako najčešće šaljete...?

Pismonosne pošiljke

Total uzorak.



Grafikon 33 Najčešći način slanja pisama

Kako najčešće šaljete – pismonosne pošiljke?

Tabela 22 Najčešći način slanja pisama – ukrštanje ciljnih grupa

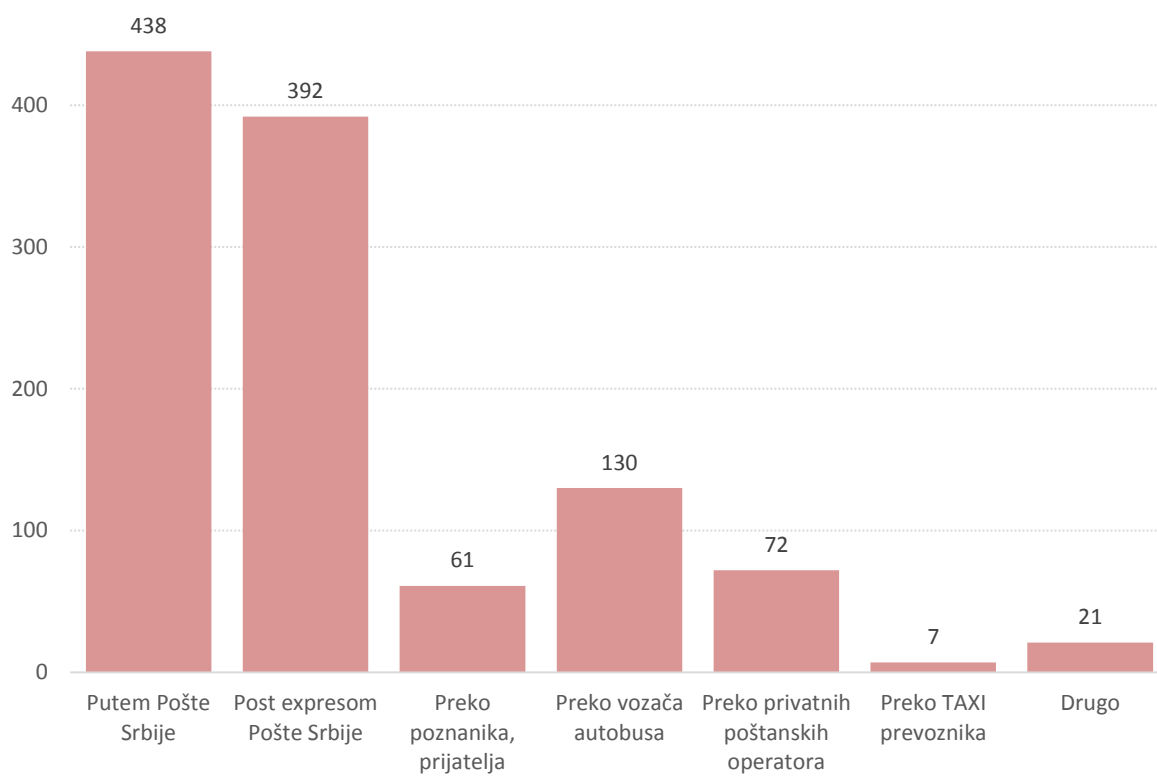
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Putem Pošte Srbije	74,8%	80,9%	70,8%	75,5%	85,3%	88,4%	86,8%	86,4%	81,4%	88,6%	71,6%	74,6%	84,7%
Post expresom Pošte Srbije	11,4%	9,1%	11,6%	15,7%	8,1%	2,1%	2,6%	8,2%	7,7%	2,3%	13,8%	12,5%	5,3%
Preko poznanika	4,8%	2,7%	5,5%	2,3%	2,8%	3,2%	5,3%	2,7%	2,9%	2,3%	4,7%	3,9%	3,8%
Preko vozača autobusa	2,5%	1,7%	2,4%	,8%	1,4%	4,2%	5,3%	1,8%	2,9%	-	1,7%	2,6%	1,2%
Privatnim operatorima	0,8%	1,4%	0,7%	2,7%	,5%	,5%	-	-	0,5%	2,3%	1,7%	1,0%	1,2%
Preko TAXI prevoznika	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Na drugi način	5,7%	4,2%	9,0%	3,1%	1,9%	1,6%	-	0,9%	4,5%	4,5%	6,4%	5,5%	3,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Putem Pošte Srbije	76,3%	81,4%	75,7%	84,7%	88,6%	84,8%	72,1%	68,5%	88,6%	79,1%	76,3%
Post expresom Pošte	14,2%	11,6%	13,2%	4,2%	4,8%	3,0%	9,2%	10,7%	7,8%	11,8%	11,6%
Preko poznanika	3,0%	-	3,6%	5,6%	,6%	6,1%	6,6%	6,0%	1,0%	4,3%	3,5%
Preko vozača autobusa	1,2%	-	1,2%	4,2%	3,6%	3,0%	2,9%	3,4%	0,3%	1,6%	3,5%
Privatnim operatorima	0,6%	4,7%	1,5%	-	0,6%	3,0%	0,7%	2,1%	0,3%	0,8%	0,6%
Preko TAXI prevoznika	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Na drugi način	4,7%	2,3%	4,8%	1,4%	1,8%	-	8,5%	9,4%	2,0%	2,4%	4,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kako najčešće šaljete...?

Pakete

Total uzorak.



Grafikon 34 Najčešći način slanja paketa

Kako najčešće šaljete –pakete?

Tabela 23 Najčešći način slanja paketa – ukrštanje ciljnih grupa

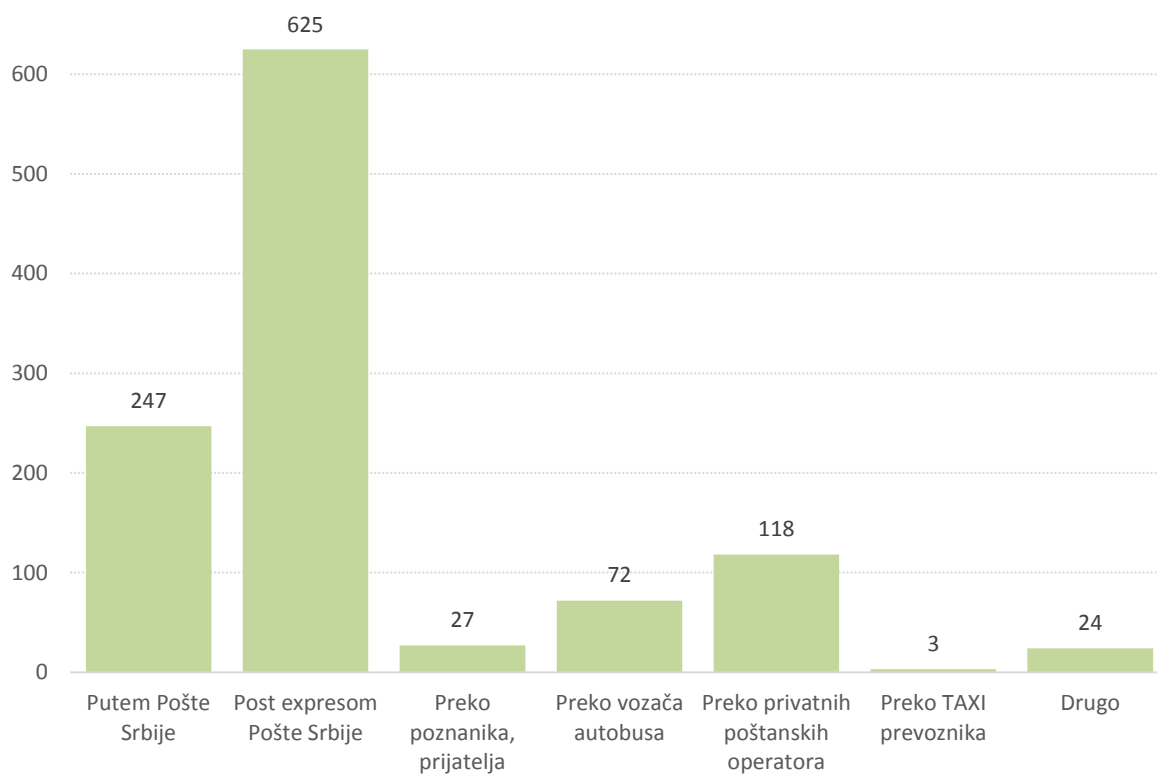
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Putem Pošte Srbije	37,8%	40,6%	27,1%	33,5%	50,5%	64,4%	57,9%	55,5%	43,9%	42,2%	30,8%	37,5%	42,8%
Post expresom Pošte Srbije	34,6%	35,4%	40,4%	47,0%	23,3%	17,0%	13,2%	29,1%	29,9%	15,6%	42,8%	36,8%	30,5%
Preko poznanika	5,7%	5,2%	6,9%	2,3%	6,4%	5,3%	10,5%	5,5%	5,1%	6,7%	5,0%	5,7%	4,8%
Preko vozača autobusa	12,6%	10,4%	14,2%	6,0%	13,4%	11,2%	18,4%	5,5%	12,8%	26,7%	10,5%	11,3%	12,3%
Privatnim operatorima	6,0%	6,9%	8,0%	9,4%	4,5%	0,5%	-	3,6%	6,7%	-	8,0%	6,1%	7,2%
Preko TAXI prevoznika	1,0%	0,2%	1,1%	0,4%	-	0,5%	-	0,9%	0,3%	4,4%	0,6%	0,6%	0,6%
Na drugi način	2,3%	1,3%	2,4%	1,5%	2,0%	1,1%	-	-	1,3%	4,4%	2,2%	1,9%	1,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Putem Pošte Srbije	35,3%	35,9%	35,0%	45,2%	67,1%	60,0%	27,2%	28,1%	50,0%	43,9%	36,6%
Post expresom Pošte	43,5%	35,9%	41,0%	28,8%	17,1%	11,4%	36,6%	38,5%	31,4%	34,4%	34,3%
Preko poznanika	3,5%	2,6%	3,3%	9,6%	4,3%	11,4%	7,9%	7,8%	3,8%	4,0%	5,2%
Preko vozača autobusa	8,2%	15,4%	10,2%	9,6%	9,8%	17,1%	16,8%	15,6%	3,5%	10,3%	19,2%
Privatnim operatorima	8,8%	5,1%	8,1%	5,5%	0,6%	-	7,5%	6,0%	9,9%	5,5%	2,3%
Preko TAXI prevoznika	-	2,6%	0,3%	1,4%	-	-	1,4%	0,3%	1,0%	1,2%	-
Na drugi način	0,6%	2,6%	2,1%	-	1,2%	-	2,5%	3,6%	0,3%	0,8%	2,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kako najčešće šaljete...?

Ekspres pošiljke

Total uzorak.



Grafikon 35 Najčešći način slanja ekspres pošiljaka

Kako najčešće šaljete – ekspres pošiljke

Tabela 24 Najčešći način slanja ekspres pošiljaka – ukrštanje ciljnih grupa

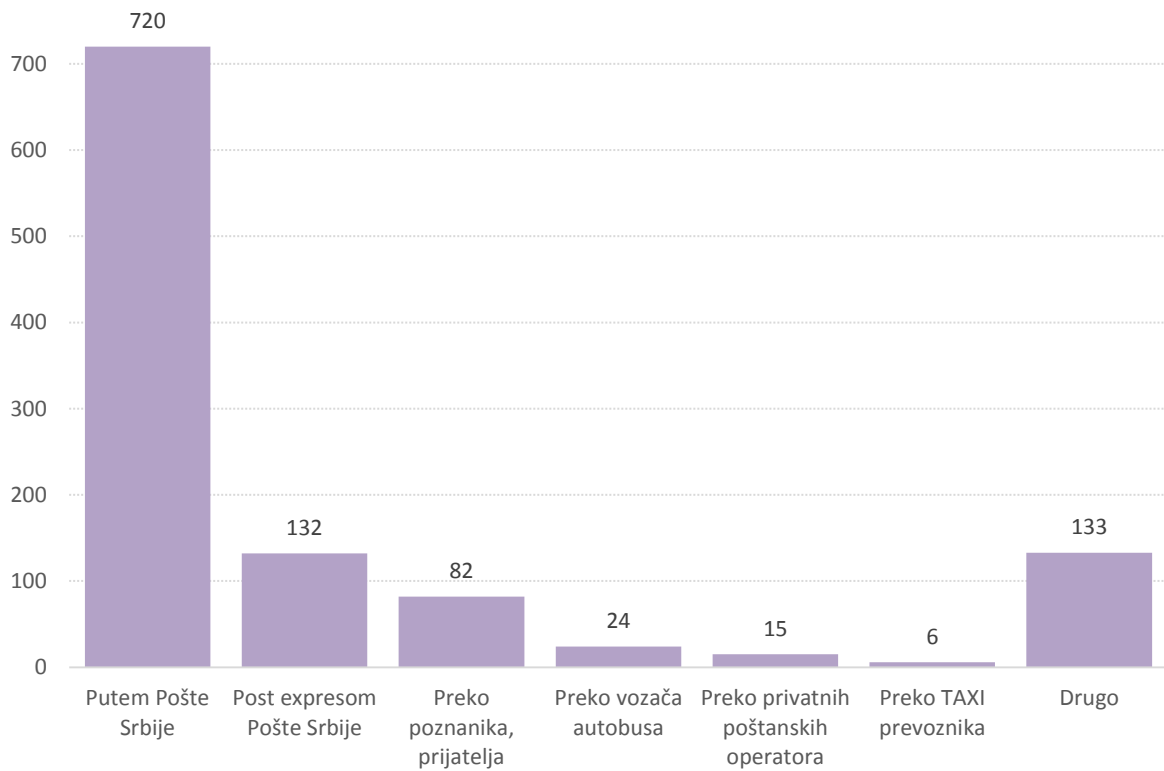
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Putem Pošte Srbije	22,3%	21,9%	21,2%	19,0%	20,6%	31,1%	32,4%	24,3%	27,3%	6,4%	18,7%	19,4%	28,6%
Post expresom Pošte Srbije	52,7%	59,9%	56,3%	58,2%	56,9%	50,8%	55,9%	59,5%	47,7%	74,5%	59,2%	56,4%	55,1%
Preko poznanika	3,3%	1,4%	3,7%	2,2%	1,0%	1,1%	2,9%	3,6%	1,9%	2,1%	2,5%	2,9%	1,2%
Preko vozača autobusa	7,8%	4,9%	5,6%	4,5%	9,1%	8,5%	2,9%	1,8%	10,5%	2,1%	5,5%	7,7%	3,6%
Privatnim operatorima	10,7%	10,4%	10,0%	13,1%	12,0%	6,8%	5,9%	8,1%	11,3%	12,8%	11,1%	11,1%	9,3%
Preko TAXI prevoznika	0,2%	0,4%	0,2%	0,4%	-	0,6%	-	0,9%	0,3%	-	0,2%	0,3%	0,3%
Na drugi način	3,0%	1,2%	3,0%	2,6%	0,5%	1,1%	-	1,8%	1,1%	2,1%	2,8%	2,3%	1,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Putem Pošte Srbije	17,5%	9,3%	21,3%	29,3%	31,0%	21,9%	21,2%	13,8%	34,7%	20,7%	20,2%
Post expresom Pošte	59,6%	74,4%	53,5%	52,0%	52,5%	62,5%	56,5%	60,9%	48,4%	63,7%	47,4%
Preko poznanika	1,2%	2,3%	2,4%	2,7%	,6%	-	4,0%	4,2%	1,3%	2,0%	1,2%
Preko vozača autobusa	9,4%	0,0%	6,3%	4,0%	8,9%	-	6,5%	5,7%	1,6%	2,8%	22,0%
Privatnim operatorima	12,3%	14,0%	13,2%	9,3%	5,7%	12,5%	8,6%	12,0%	12,7%	9,2%	5,8%
Preko TAXI prevoznika	-	-	-	2,7%	-	-	0,4%	-	1,0%	-	-
Na drugi način	-	-	3,3%	-	1,3%	3,1%	2,9%	3,4%	0,3%	1,6%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kako najčešće šaljete...?

Novac

Total uzorak.



Grafikon 36 Najčešći način slanja novca

Kako najčešće šaljete – novac

Tabela 25 Najčešći način slanja novca– ukrštanje ciljnih grupa

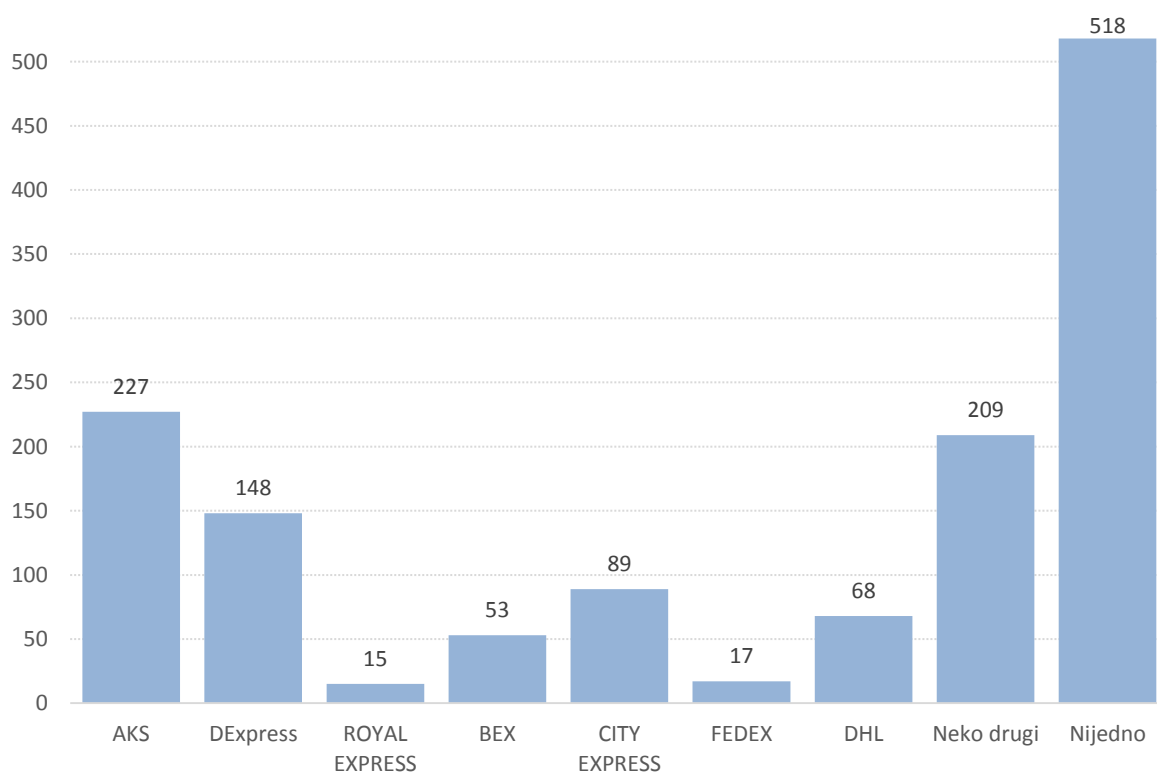
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Putem Pošte Srbije	62,4%	67,4%	62,1%	52,7%	73,0%	78,7%	63,6%	81,4%	71,3%	73,3%	55,9%	61,4%	72,2%
Post expresom Pošte Srbije	12,6%	11,0%	11,6%	14,1%	14,2%	6,9%	9,1%	8,0%	11,4%	4,4%	14,2%	13,6%	7,9%
Preko poznanika	6,2%	8,7%	7,3%	6,3%	6,9%	9,6%	20,5%	7,1%	7,0%	17,8%	5,8%	6,8%	8,8%
Preko vozača autobusa	2,5%	1,7%	3,0%	1,6%	,5%	2,7%	4,5%	-	2,4%	-	2,5%	2,7%	0,9%
Privatnim operatorima	2,0%	0,6%	1,5%	2,3%	1,0%	-	-	0,9%	-	-	2,7%	1,7%	0,6%
Preko TAXI prevoznika	0,3%	0,8%	0,9%	0,8%	-	-	-	-	0,3%	2,2%	0,8%	0,5%	0,6%
Na drugi način	13,9%	9,7%	13,6%	22,3%	4,4%	2,1%	2,3%	2,7%	7,6%	2,2%	18,2%	13,2%	9,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Putem Pošte Srbije	59,3%	50,0%	62,3%	78,5%	84,0%	64,1%	60,9%	49,7%	78,5%	72,3%	62,5%
Post expresom Pošte	15,6%	16,7%	14,5%	5,1%	8,6%	2,6%	9,8%	10,5%	11,9%	10,3%	17,0%
Preko poznanika	6,0%	22,2%	3,1%	8,9%	2,5%	30,8%	10,1%	13,4%	2,0%	6,3%	5,1%
Preko vozača autobusa	3,0%	0,0%	1,2%	1,3%	2,5%	-	3,6%	3,7%	0,3%	1,2%	3,4%
Privatnim operatorima	1,8%	2,8%	1,9%	-	-	-	1,4%	1,6%	1,0%	1,2%	1,7%
Preko TAXI prevoznika	0,6%	-	0,9%	-	-	-	0,7%	0,8%	0,7%	0,4%	-
Na drugi način	13,8%	8,3%	16,0%	6,3%	2,5%	2,6%	13,4%	20,3%	5,6%	8,3%	10,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šaljete pošiljke?

Pismonosne pošiljke

Total uzorak.

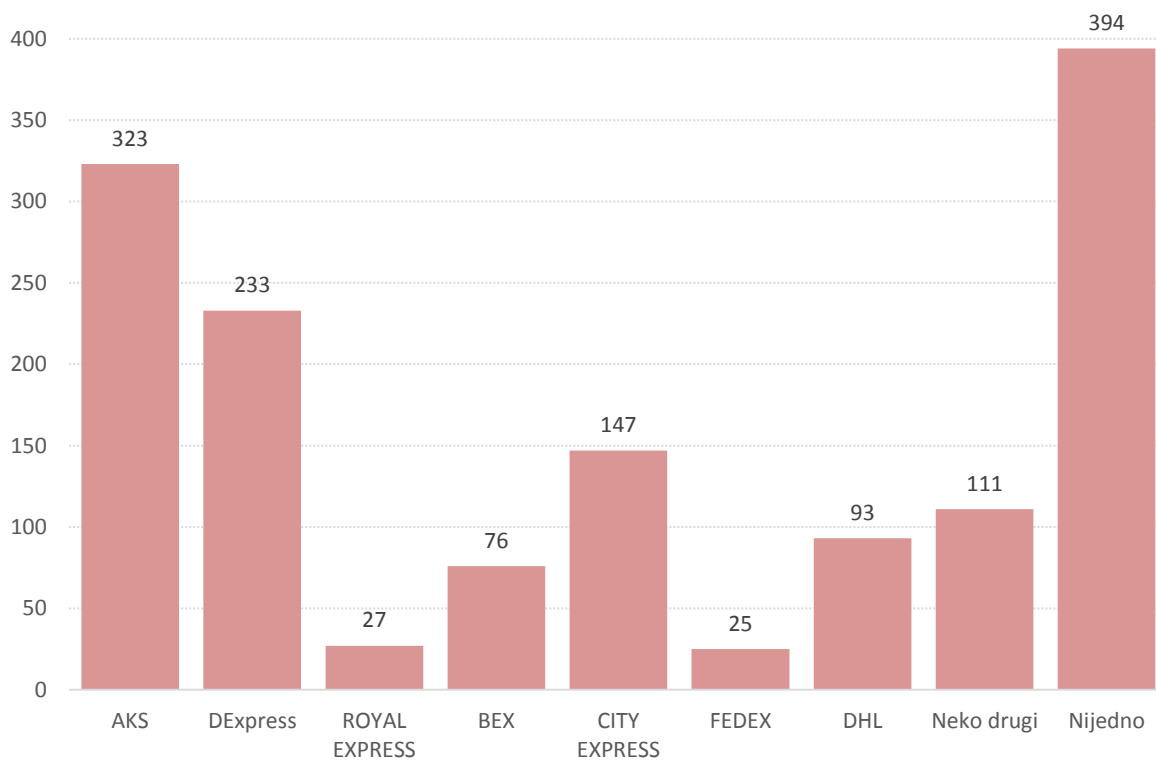


Grafikon 37 Slanje pisama putem privatnih operatora

Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šaljete pošiljke?

Pakete

Total uzorak.

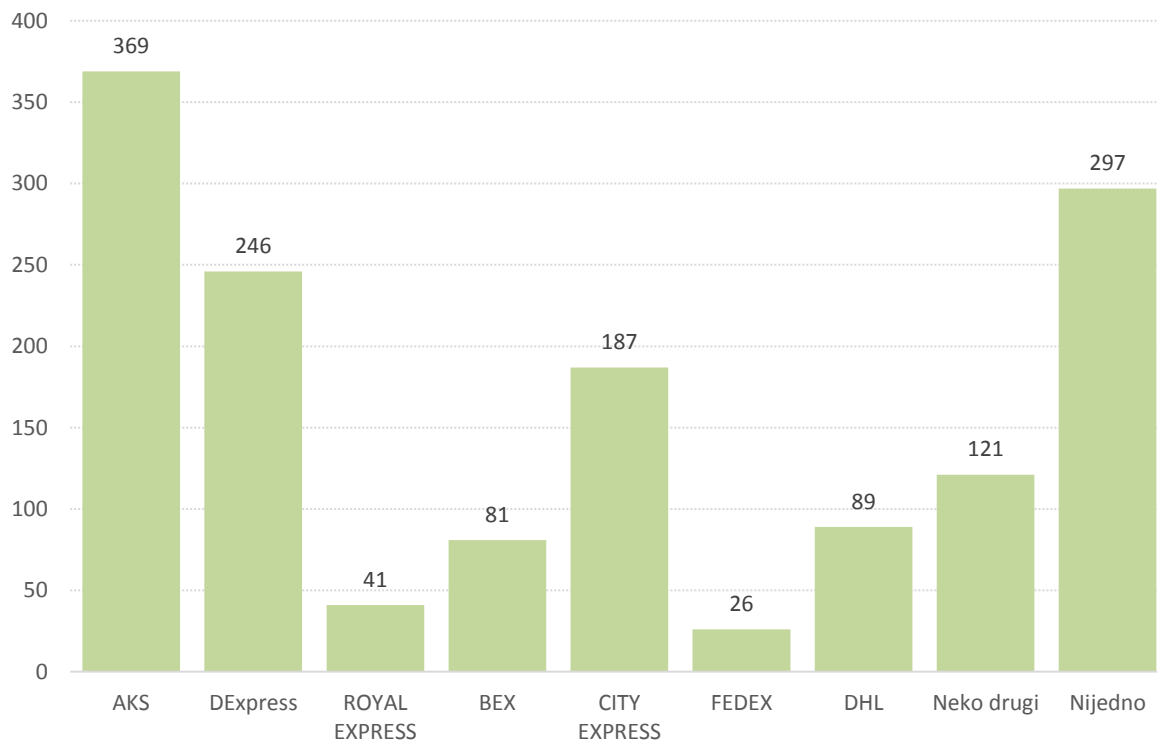


Grafikon 38 Slanje paketa putem privatnih operatora

Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šaljete pošiljke?

Ekspres pošiljke

Total uzorak.

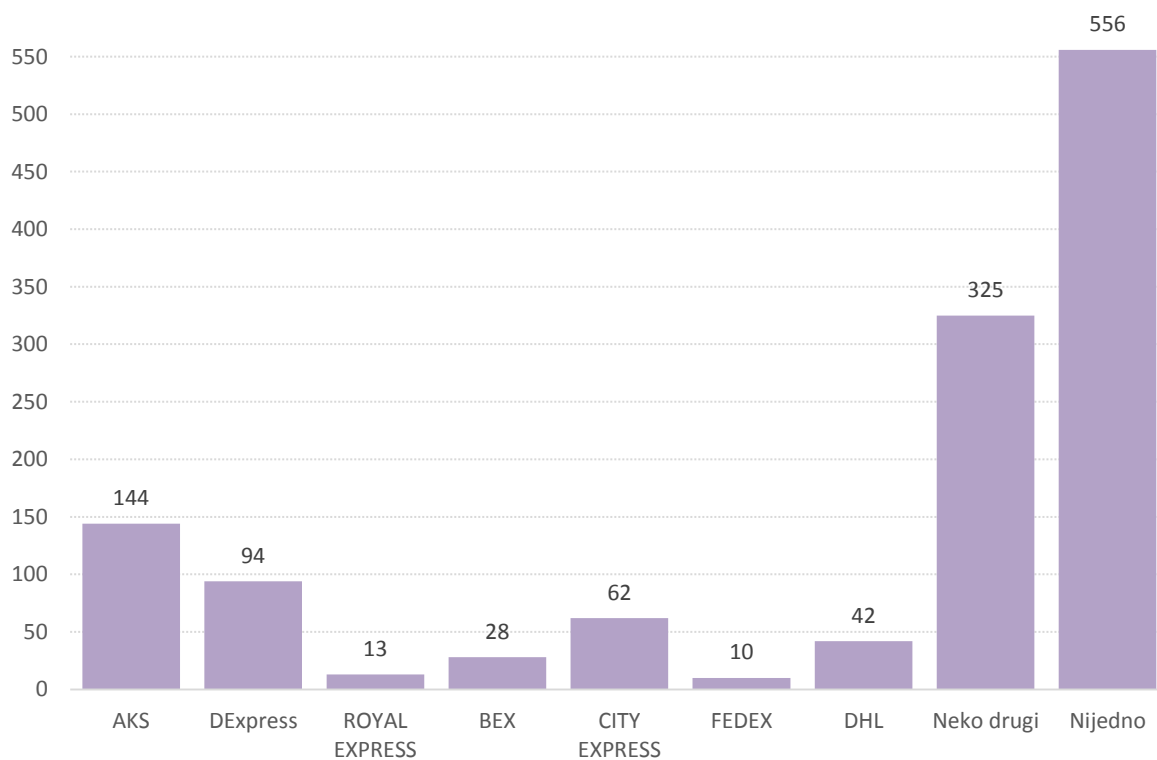


Grafikon 39 Slanje ekspres pošiljaka putem privatnih operatora

Da li možete navesti imena privatnih poštanskih operatora čije usluge koristite kada šaljete pošiljke?

Novac

Total uzorak.

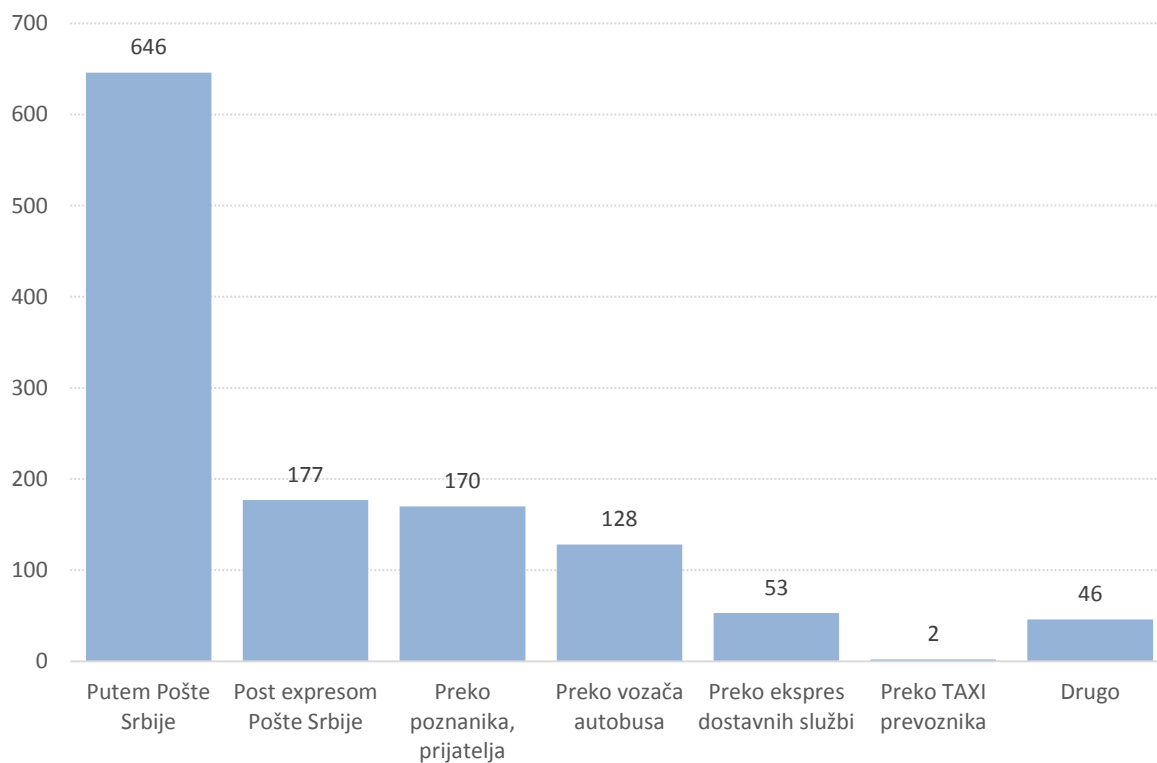


Grafikon 40 Slanje novca putem privatnih operatora

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

Zato što je jeftinije

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

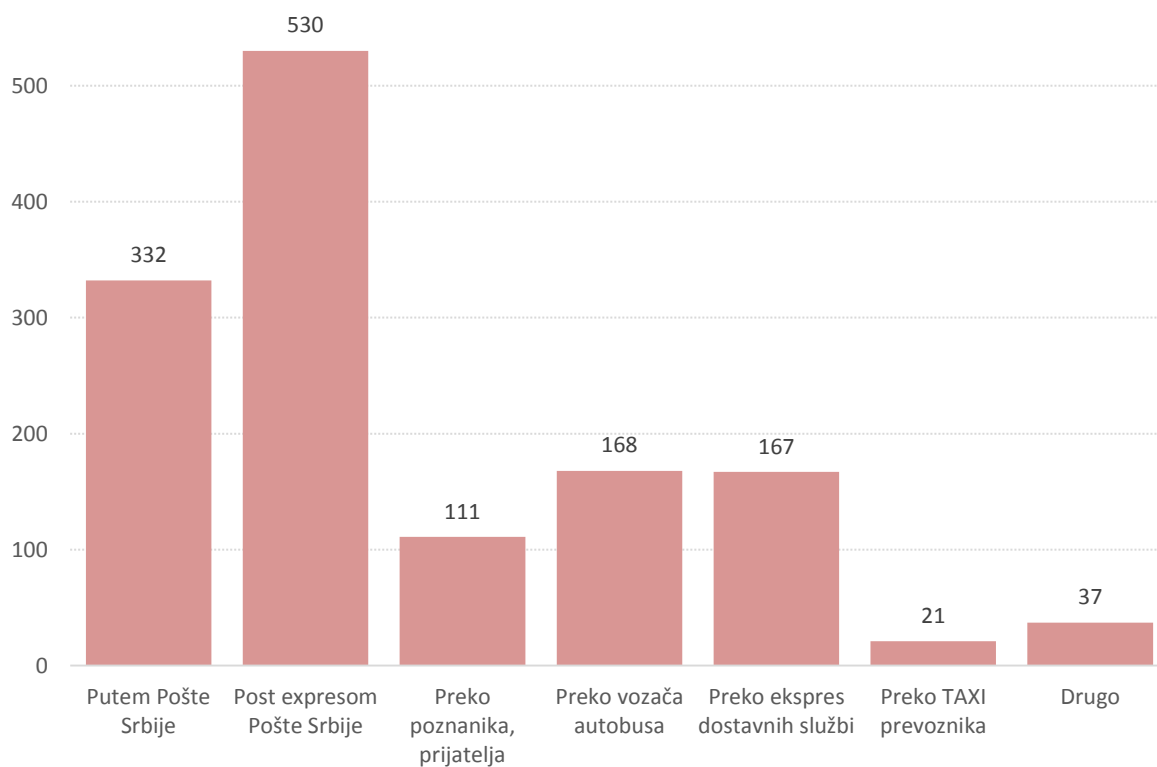


Grafikon 41 Izbor operatora jer je niža cena usluge

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

Zato što je brže

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

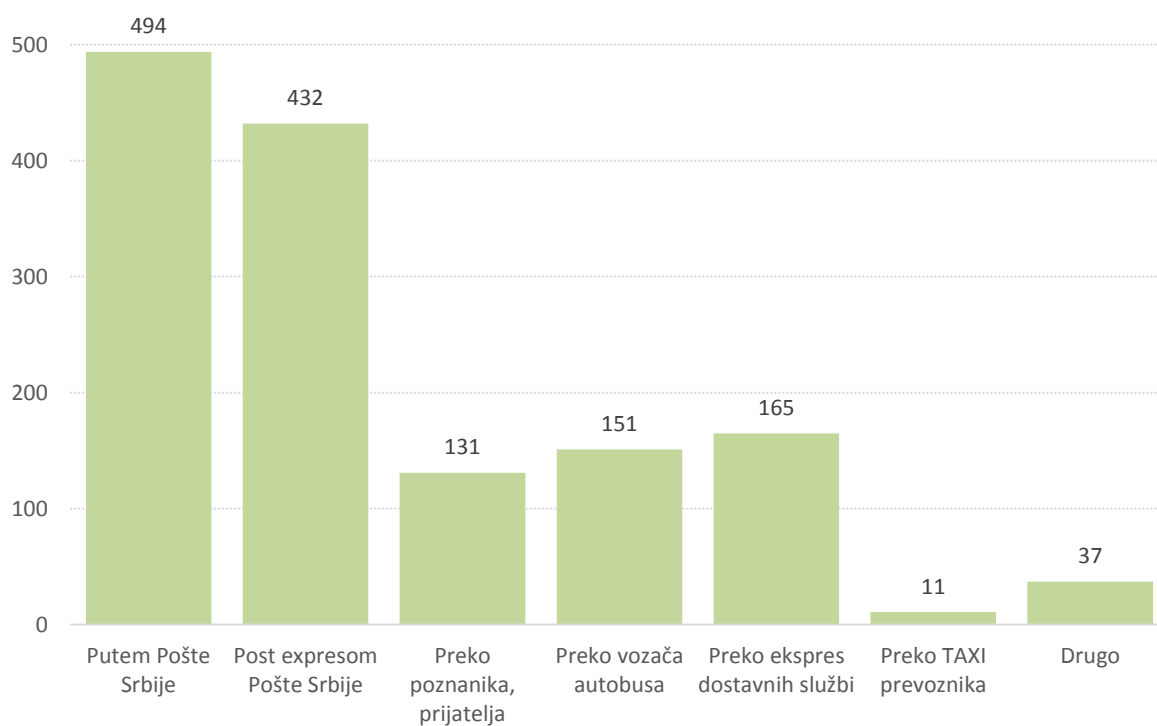


Grafikon 42 Izbor operatora zbog brzine

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

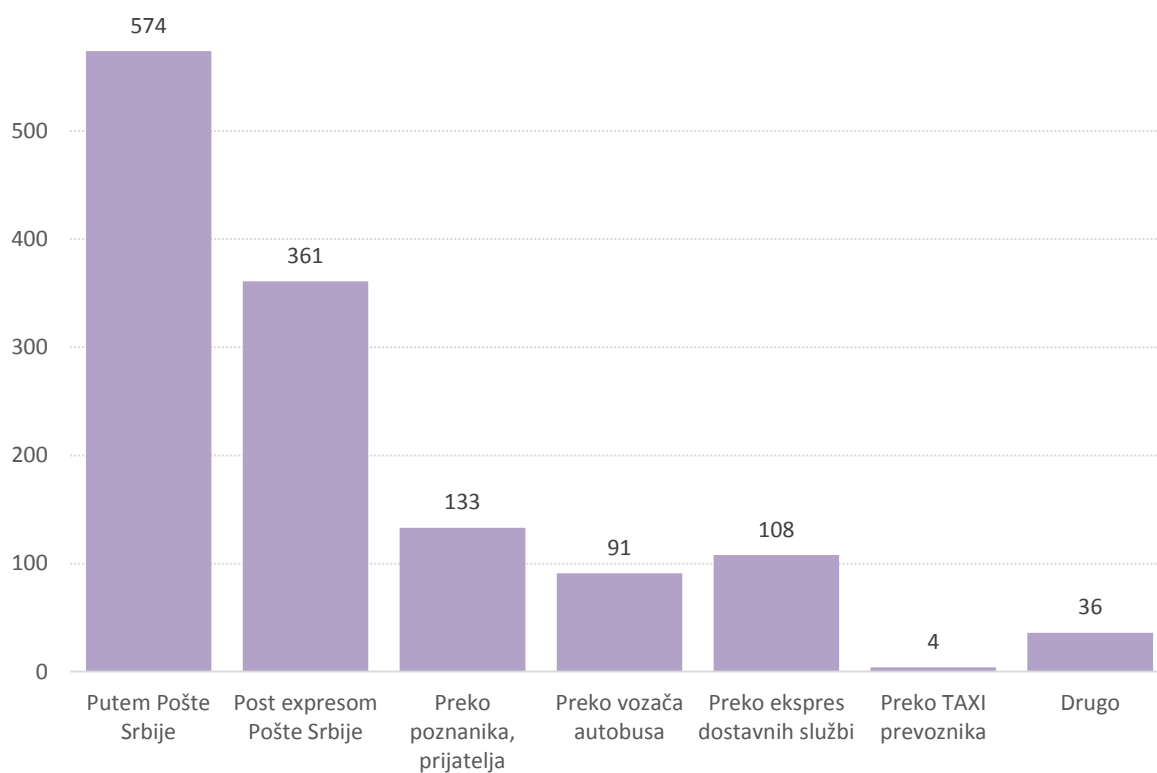


Grafikon 43 Izbor operatora zbog garantovanih rokova prenosa

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

Zato što sam sigurniji da pošiljka neće biti otvarana

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

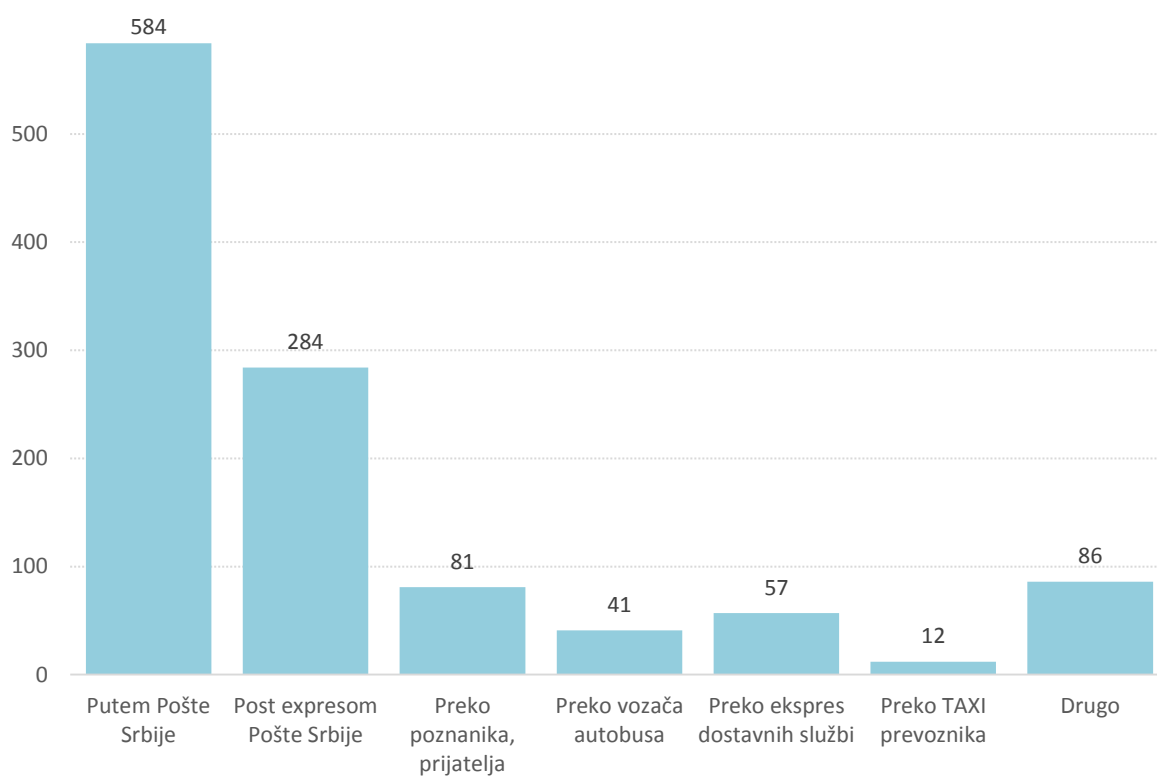


Grafikon 44 Izbor operatora jer pošiljka neće biti otvarana

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

Zato što drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

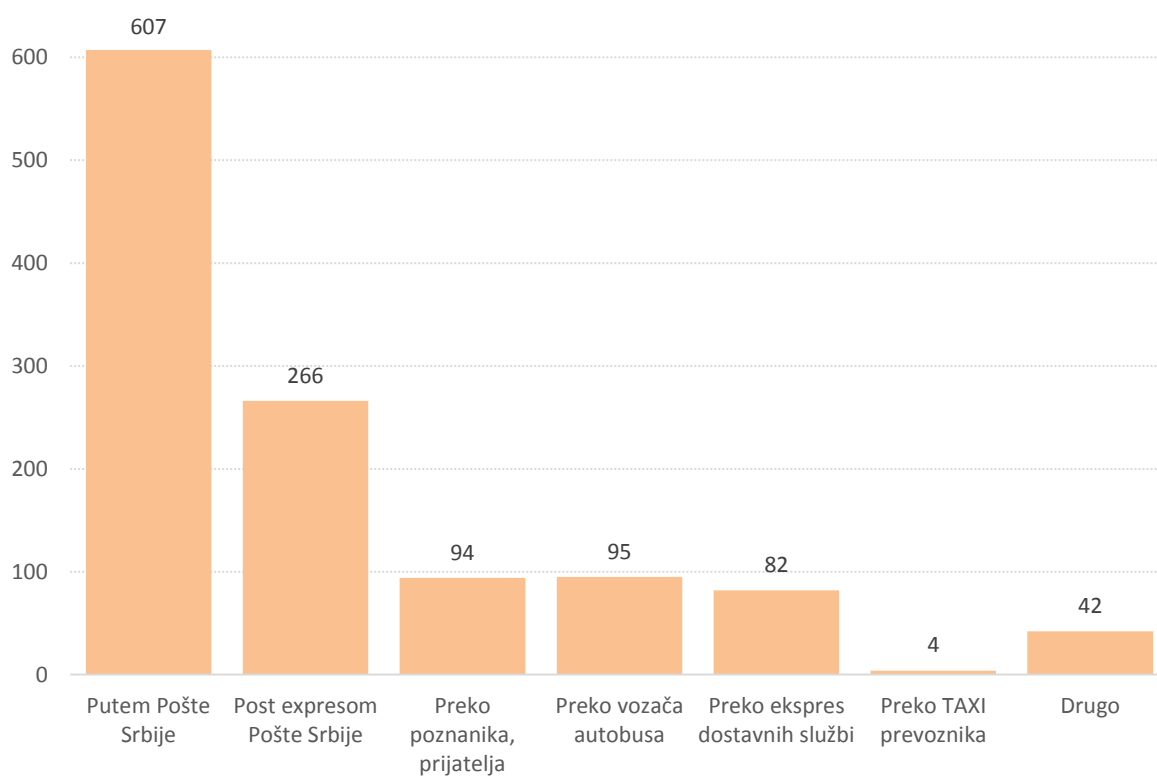


Grafikon 45 Izbor operatora jer drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

Zato što sam navikao

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.

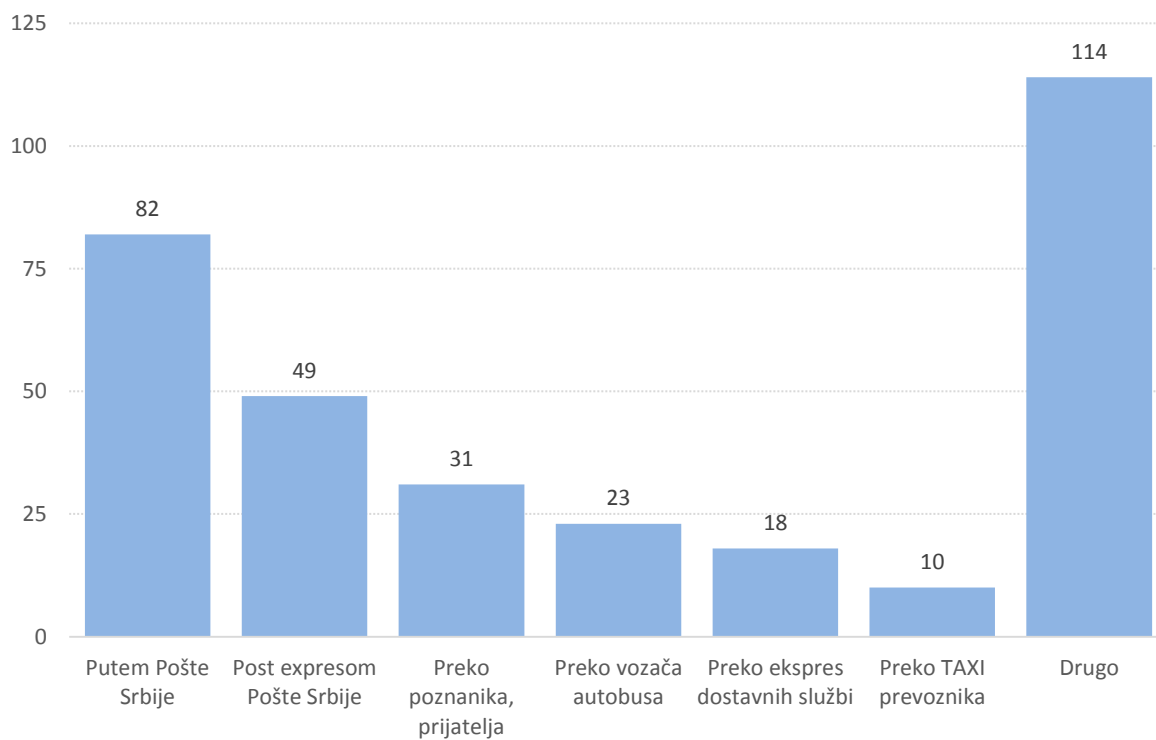


Grafikon 46 Izbor operatora jer je korisnik tako navikao

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način:

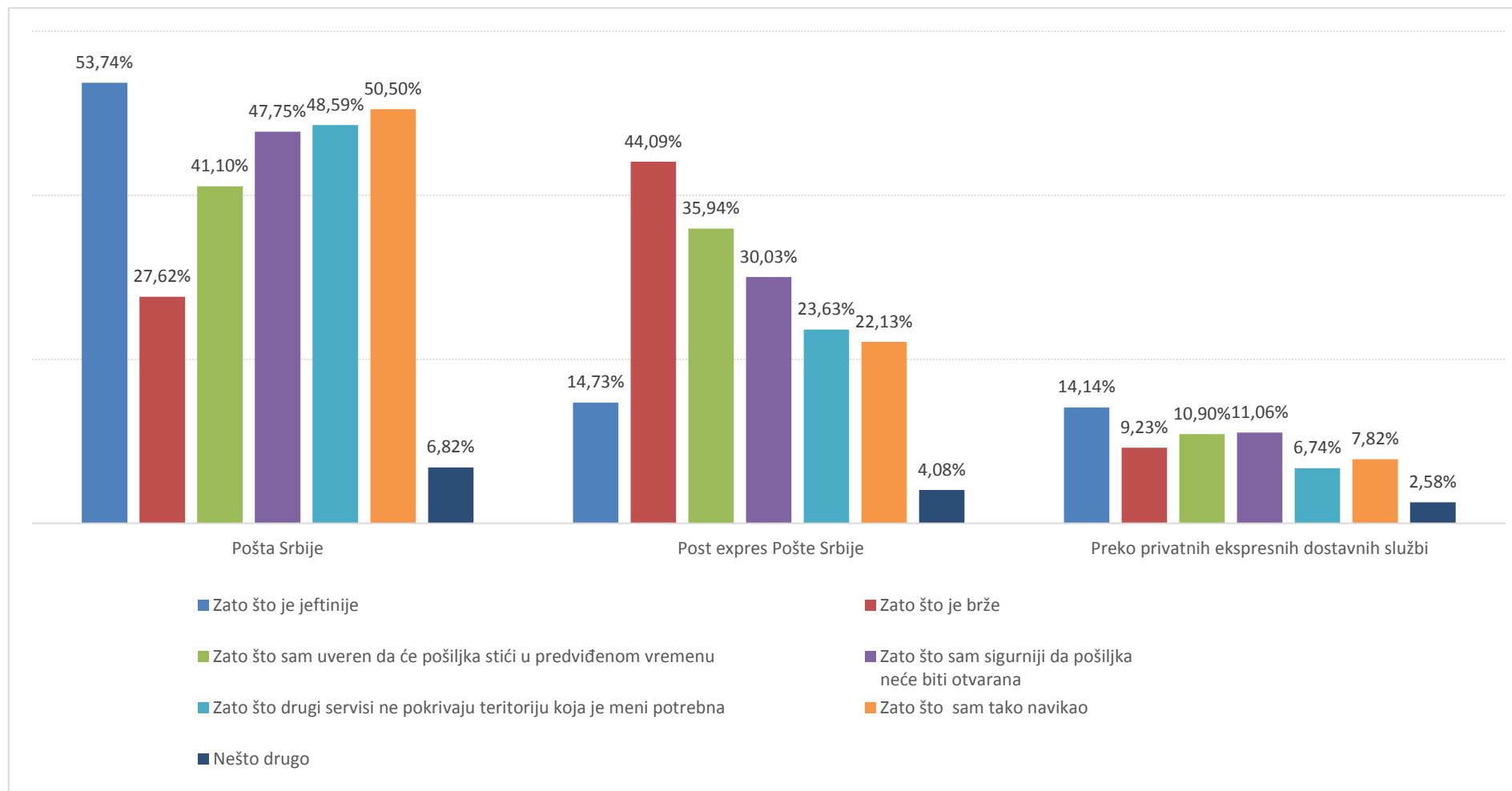
Ostali razlozi

Total uzorak. Mogućnost višestrukih odgovora.



Grafikon 47 Izbor operatora iz nekih ostalih razloga

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke na sledeći način: Zato što je jeftinije, Zato što je brže, Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu, Zato što sam sigurniji da pošiljka neće biti otvarana, Zato što drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna, Zato što sam navikao, Nešto drugo

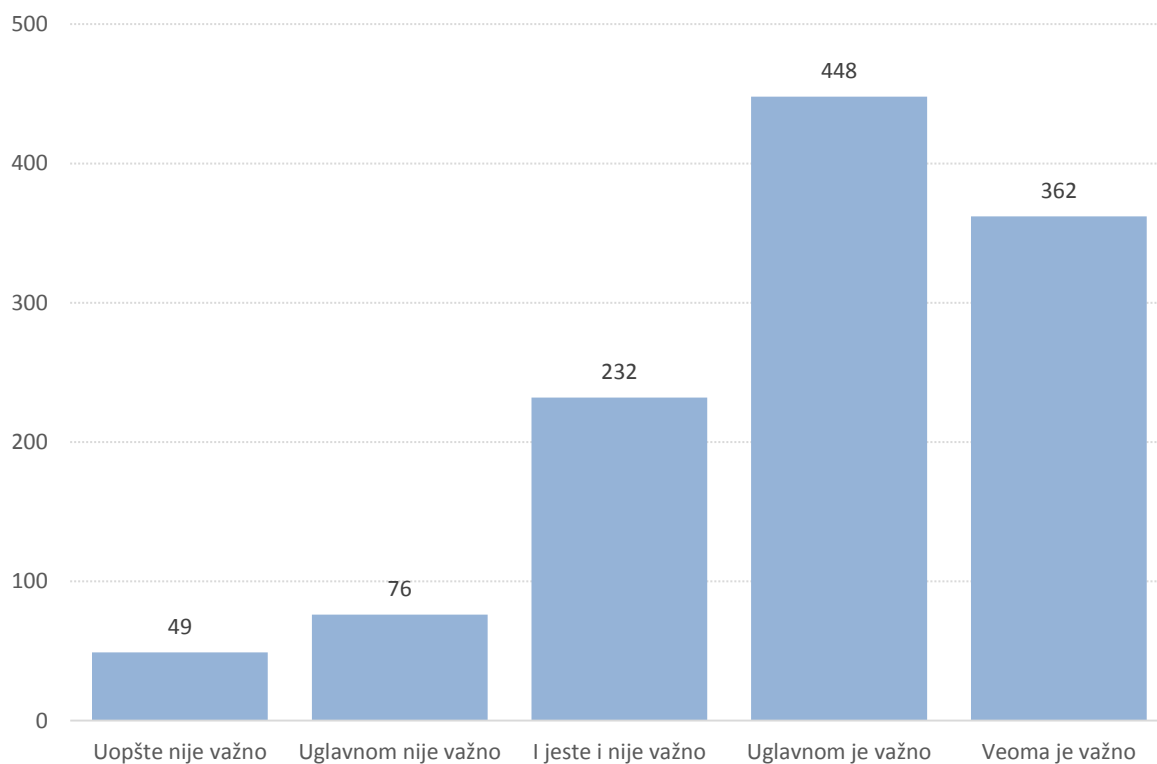


Grafikon 48 Razlozi zbog kojih se šalju pošiljke preko određenih operatora

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke

Zato što je jeftinije.

Total uzorak.



Grafikon 49 Važnost kriterijuma Zato što je jeftinije

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke - Zato što je jeftinije.

Tabela 26 Važnost kriterijuma Zato što je jeftinije – ukrštanje ciljnih grupa

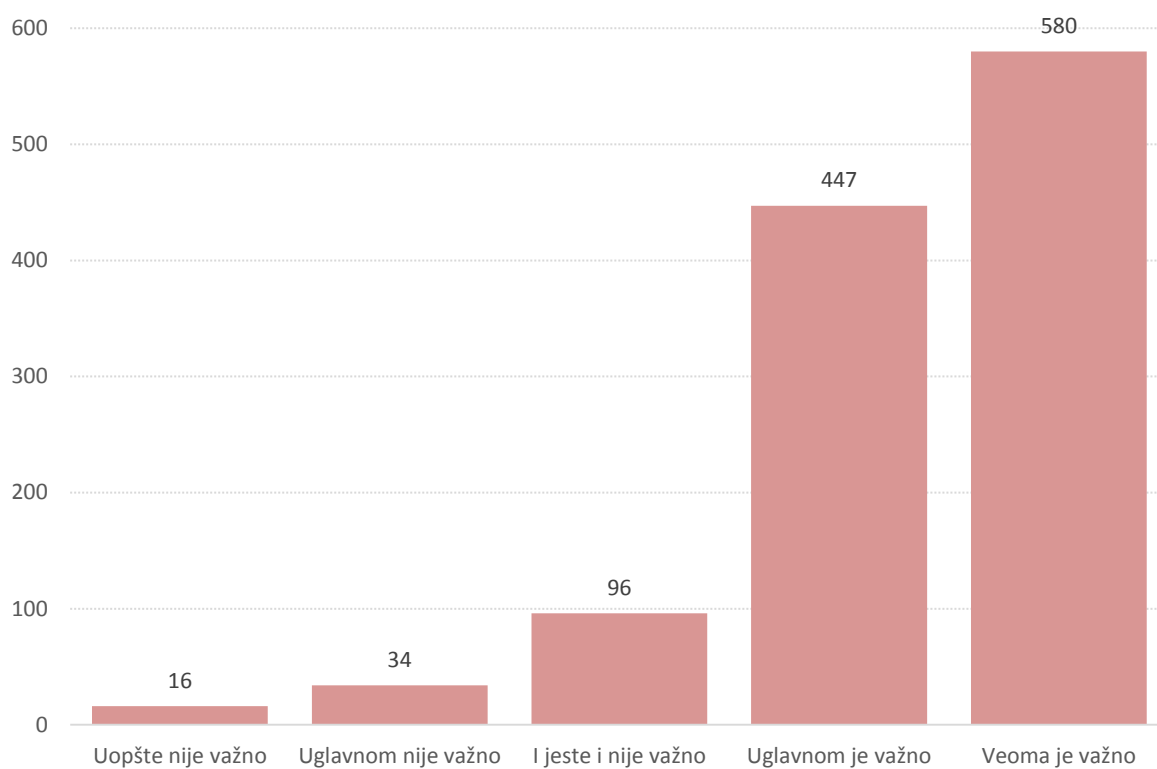
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	4,5%	3,9%	5,9%	3,4%	1,8%	3,9%	-	5,2%	5,9%	3,8%	3,1%	5,1%	2,2%
Uglavnom nije važno	7,2%	5,7%	6,9%	10,4%	4,5%	2,5%	2,1%	4,3%	5,9%	3,8%	8,1%	7,6%	4,1%
I jeste i nije važno	17,7%	22,4%	18,1%	27,2%	19,1%	15,2%	21,3%	17,2%	13,4%	44,2%	22,8%	19,9%	19,8%
Uglavnom je važno	41,5%	34,9%	30,9%	32,1%	51,8%	49,5%	40,4%	40,5%	41,2%	34,6%	36,5%	38,6%	37,9%
Veoma je važno	29,1%	33,2%	38,1%	26,9%	22,7%	28,9%	36,2%	32,8%	33,5%	13,5%	29,5%	28,8%	36,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	1,7%	-	4,7%	4,9%	4,0%	-	6,3%	4,5%	5,7%	1,9%	4,0%
Uglavnom nije važno	9,9%	11,4%	7,9%	3,7%	4,0%	2,3%	4,9%	8,2%	6,3%	5,4%	4,6%
I jeste i nije važno	22,7%	36,4%	22,3%	23,2%	8,0%	37,2%	17,9%	26,8%	19,0%	14,0%	14,4%
Uglavnom je važno	44,8%	43,2%	34,3%	32,9%	52,3%	48,8%	30,9%	35,2%	26,5%	53,5%	46,0%
Veoma je važno	20,9%	9,1%	30,8%	35,4%	31,6%	11,6%	40,0%	25,3%	42,5%	25,2%	31,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke

Zato što je brže.

Total uzorak.



Grafikon 50 Važnost kriterijuma Zato što je brže

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke - Zato što je brže.

Tabela 27 Važnost kriterijuma Zato što je brže – ukrštanje ciljnih grupa

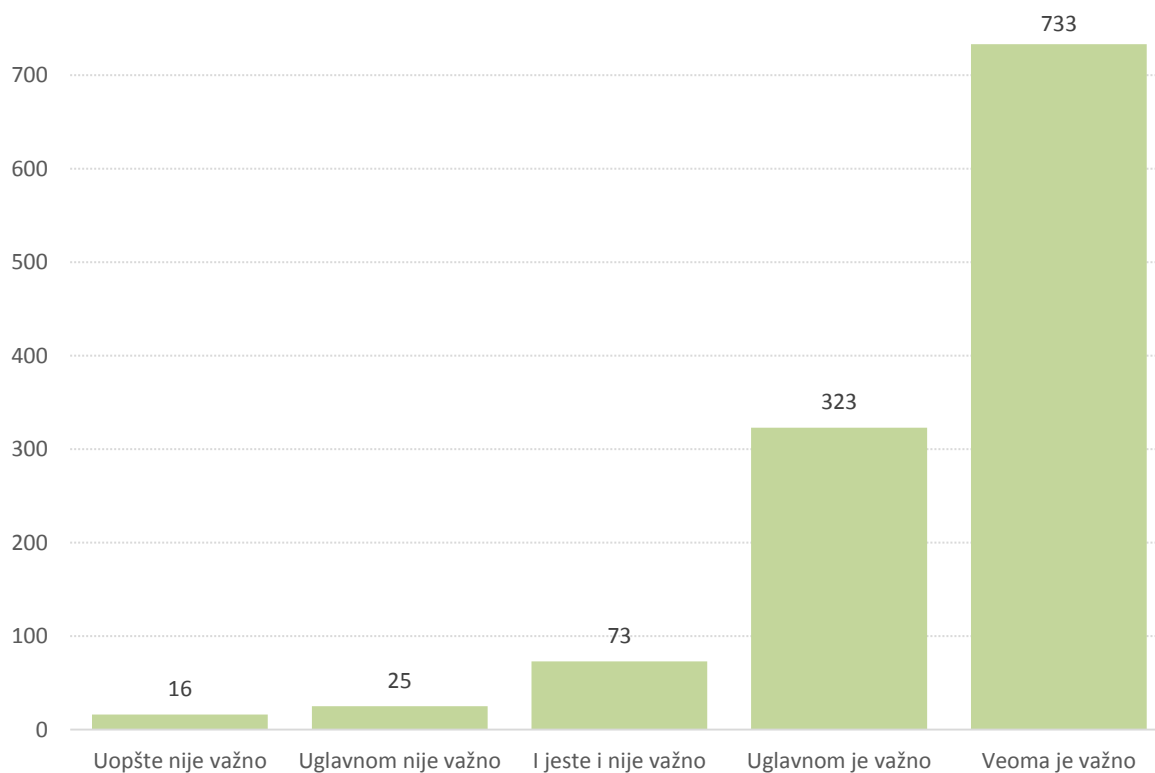
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,3%	1,5%	1,7%	0,7%	1,8%	1,0%	-	0,9%	1,5%	3,9%	1,1%	1,7%	0,5%
Uglavnom nije važno	3,8%	1,8%	3,8%	3,0%	2,2%	1,5%	2,1%	3,4%	4,1%	2,0%	2,2%	3,2%	2,2%
I jeste i nije važno	9,9%	6,2%	9,2%	6,7%	6,7%	9,4%	6,4%	4,3%	9,0%	9,8%	8,6%	8,6%	7,4%
Uglavnom je važno	37,5%	38,8%	26,4%	34,1%	52,2%	55,4%	42,6%	49,6%	38,9%	52,9%	33,5%	39,5%	35,1%
Veoma je važno	47,4%	51,7%	58,9%	55,6%	37,1%	32,7%	48,9%	41,9%	46,5%	31,4%	54,6%	47,0%	54,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	1,1%	-	2,0%	2,4%	0,6%	-	1,1%	1,5%	1,8%	-	2,3%
Uglavnom nije važno	1,1%	9,1%	2,3%	1,2%	1,8%	2,3%	5,3%	2,2%	1,8%	5,0%	3,4%
I jeste i nije važno	9,1%	6,8%	7,2%	11,0%	8,8%	7,0%	8,1%	9,1%	7,0%	7,3%	9,6%
Uglavnom je važno	45,5%	59,1%	31,9%	36,6%	55,0%	55,8%	28,2%	39,6%	29,4%	45,9%	39,5%
Veoma je važno	43,2%	25,0%	56,5%	48,8%	33,9%	34,9%	57,4%	47,7%	60,0%	41,7%	45,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke

Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu.

Total uzorak.



Grafikon 51 Važnost kriterijuma Pošiljka će stići u određenom vremenu

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke - Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu.

Tabela 28 Važnost kriterijuma Pošiljka će stići u određenom vremenu – ukrštanje ciljnih grupa

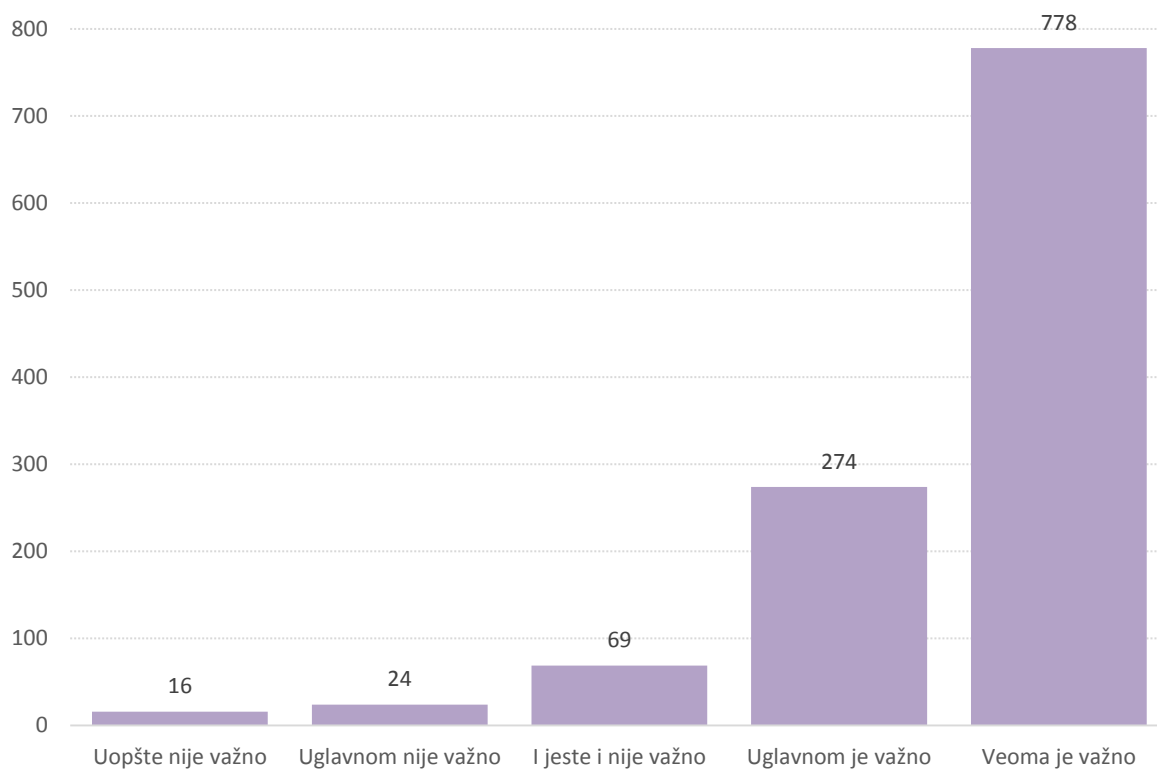
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,8%	0,9%	2,3%	0,7%	0,9%	0,5%	-	-	1,8%	3,9%	1,1%	1,6%	0,8%
Uglavnom nije važno	3,2%	0,9%	3,0%	2,2%	1,8%	0,5%	2,1%	3,4%	2,3%	2,0%	1,7%	2,5%	1,4%
I jeste i nije važno	7,1%	5,3%	7,0%	3,3%	6,7%	8,0%	10,6%	6,0%	6,9%	3,9%	5,7%	6,1%	6,6%
Uglavnom je važno	27,2%	28,0%	27,2%	19,9%	34,5%	31,3%	42,6%	33,3%	26,2%	49,0%	24,0%	25,3%	32,8%
Veoma je važno	60,7%	64,8%	60,5%	73,9%	56,1%	59,7%	44,7%	57,3%	62,7%	41,2%	67,5%	64,6%	58,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	1,1%	-	1,4%	1,2%	-	-	2,5%	1,5%	0,9%	1,2%	2,3%
Uglavnom nije važno	2,3%	2,3%	2,0%	1,2%	1,2%	2,3%	3,2%	3,4%	0,6%	1,9%	2,3%
I jeste i nije važno	4,6%	6,8%	5,5%	12,2%	7,1%	7,0%	5,6%	4,9%	7,9%	6,6%	5,7%
Uglavnom je važno	28,0%	50,0%	19,1%	35,4%	26,5%	53,5%	30,3%	31,2%	23,4%	27,8%	26,9%
Veoma je važno	64,0%	40,9%	72,0%	50,0%	65,3%	37,2%	58,5%	59,0%	67,2%	62,5%	62,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke

Zato što sam sigurniji da pošiljka neće biti otvarana.

Total uzorak.



Grafikon 52 Važnost kriterijuma Pošiljka neće biti otvarana

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke - Zato što sam sigurniji da pošiljka neće biti otvarana.

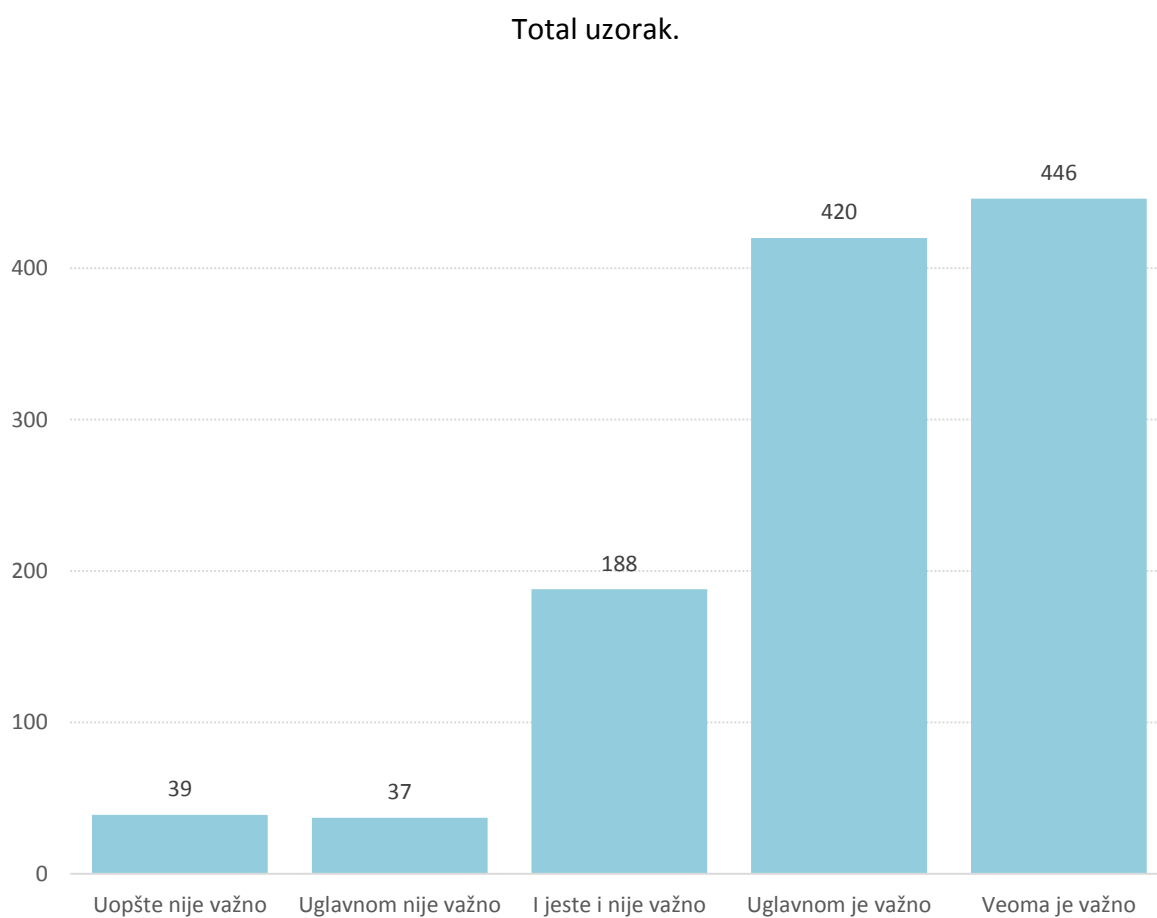
Tabela 29 Važnost kriterijuma Pošiljka neće biti otvarana – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,6%	1,1%	1,9%	1,1%	0,9%	1,0%	-	0,9%	1,5%	3,9%	1,1%	1,6%	0,8%
Uglavnom nije važno	2,7%	1,3%	2,8%	2,3%	1,3%	1,0%	2,1%	3,5%	2,1%	2,0%	1,7%	2,1%	1,9%
I jeste i nije važno	7,2%	4,5%	8,3%	4,5%	4,0%	4,5%	4,3%	1,7%	5,9%	3,9%	7,1%	6,6%	4,4%
Uglavnom je važno	22,5%	24,9%	23,1%	18,4%	30,0%	24,5%	38,3%	31,3%	23,1%	39,2%	20,1%	20,8%	29,8%
Veoma je važno	65,9%	68,3%	64,0%	73,7%	63,7%	69,0%	55,3%	62,6%	67,4%	51,0%	70,0%	68,8%	63,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	1,7%	-	1,8%	2,4%	-	-	1,4%	2,0%	0,9%	0,4%	2,3%
Uglavnom nije važno	0,6%	4,7%	2,4%	1,2%	1,8%	2,3%	2,8%	2,0%	0,9%	2,7%	3,4%
I jeste i nije važno	6,3%	4,7%	4,7%	9,8%	2,4%	7,0%	8,5%	6,9%	4,9%	6,6%	4,6%
Uglavnom je važno	21,8%	41,9%	20,0%	29,3%	18,9%	44,2%	25,7%	28,0%	22,6%	21,5%	18,4%
Veoma je važno	69,5%	48,8%	71,2%	57,3%	76,9%	46,5%	61,6%	61,0%	70,7%	68,8%	71,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke

Zato što drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna



Grafikon 53 Važnost kriterijuma Drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke - Zato što drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna

Tabela 30 Važnost kriterijuma Drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna – ukrštanje ciljnih grupa

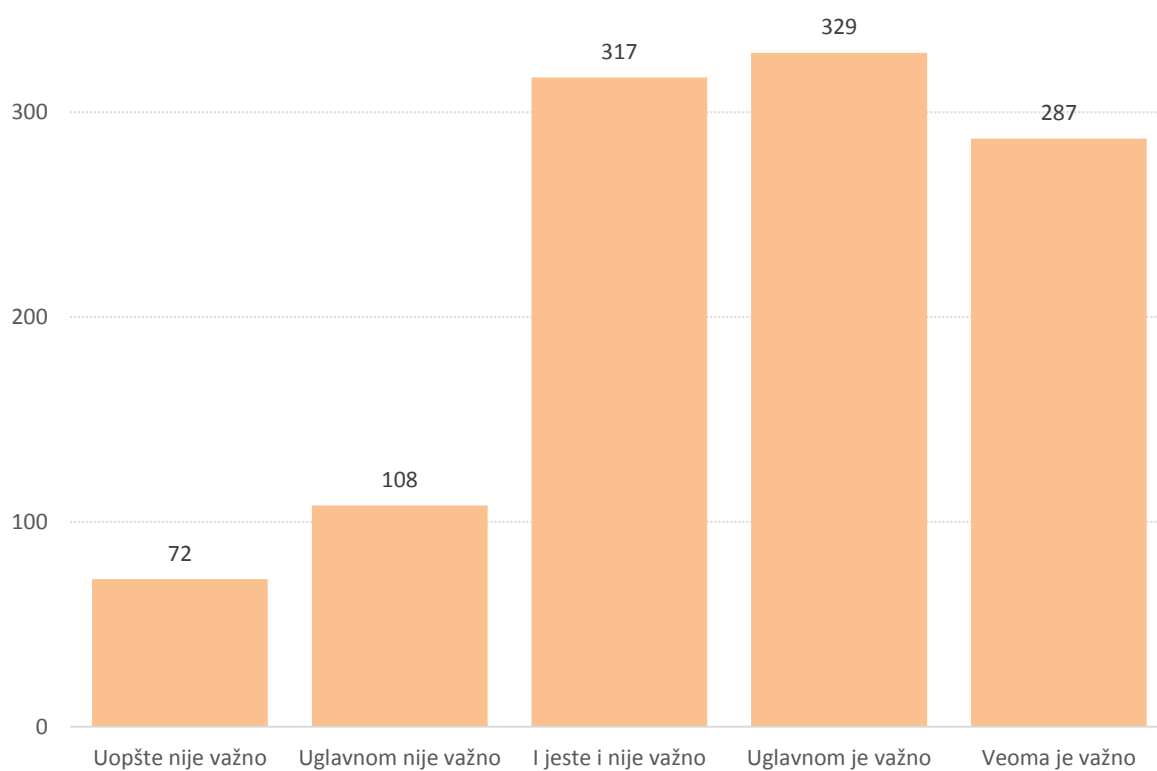
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	3,3%	3,6%	4,1%	4,7%	2,3%	1,5%	-	5,4%	4,5%	2,1%	2,7%	3,9%	2,5%
Uglavnom nije važno	4,9%	1,3%	3,6%	5,1%	1,9%	1,5%	-	5,4%	2,1%	2,1%	4,2%	3,7%	2,2%
I jeste i nije važno	15,3%	18,2%	17,1%	13,8%	18,7%	16,9%	31,9%	17,0%	16,9%	17,0%	14,8%	15,6%	18,8%
Uglavnom je važno	37,8%	36,4%	31,5%	31,5%	49,5%	44,6%	27,7%	40,2%	40,2%	53,2%	34,0%	36,6%	38,5%
Veoma je važno	38,7%	40,4%	43,7%	44,9%	27,6%	35,4%	40,4%	32,1%	36,2%	25,5%	44,3%	40,2%	37,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	3,1%	6,8%	5,2%	1,3%	1,8%	-	2,8%	3,0%	6,1%	,8%	3,6%
Uglavnom nije važno	3,7%	2,3%	4,6%	3,8%	-	2,3%	3,2%	4,5%	1,3%	3,5%	3,6%
I jeste i nije važno	12,9%	15,9%	17,1%	19,0%	12,0%	41,9%	17,4%	18,1%	17,4%	12,6%	17,8%
Uglavnom je važno	41,7%	47,7%	29,3%	38,0%	49,4%	44,2%	34,8%	38,3%	22,6%	50,0%	42,0%
Veoma je važno	38,7%	27,3%	43,9%	38,0%	36,7%	11,6%	41,8%	36,0%	52,6%	33,1%	33,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke

Zato što sam navikao

Total uzorak.



Grafikon 54 Važnost kriterijuma Zato što sam navikao

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate načine slanje pošiljke - Zato što sam navikao

Tabela 31 Važnost kriterijuma Zato što sam navikao – ukrštanje ciljnih grupa

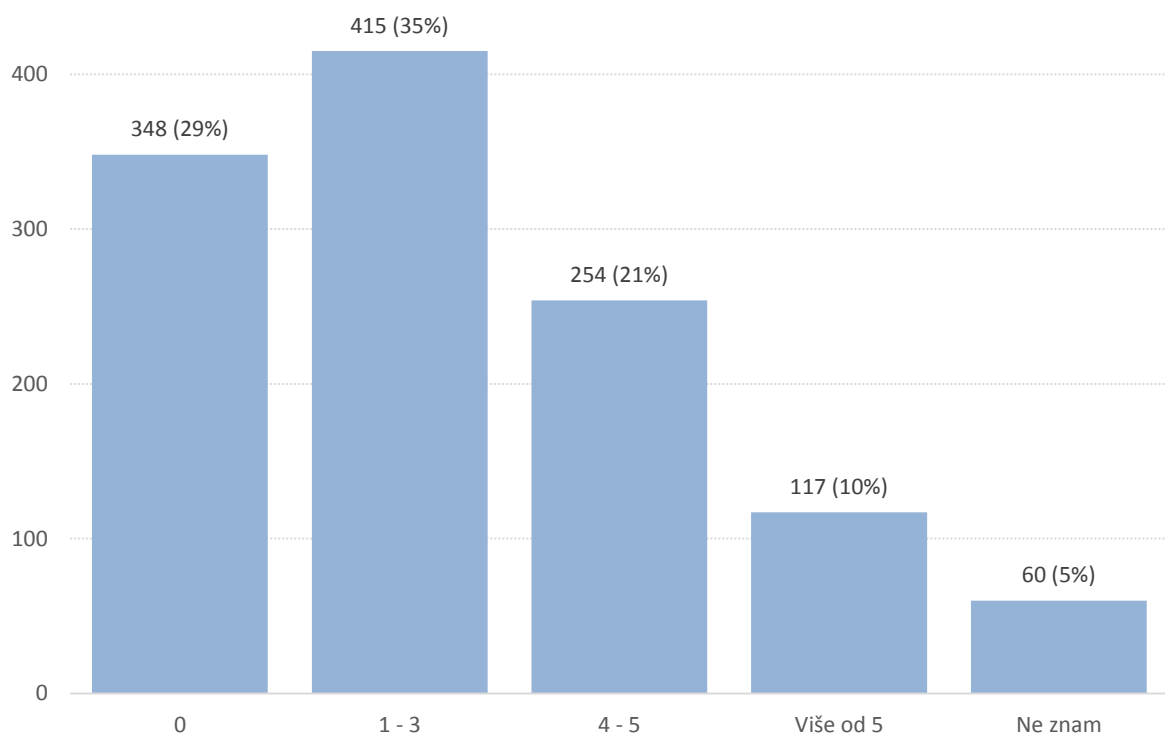
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	7,0%	5,9%	6,5%	8,4%	7,0%	3,2%	8,9%	7,3%	6,1%	8,5%	6,0%	7,5%	4,2%
Uglavnom nije važno	10,0%	9,4%	8,0%	14,8%	9,8%	6,9%	4,4%	13,6%	9,6%	12,8%	9,1%	9,7%	9,6%
I jeste i nije važno	26,3%	31,1%	29,3%	24,4%	32,2%	27,7%	40,0%	21,8%	23,5%	55,3%	30,5%	26,1%	33,6%
Uglavnom je važno	32,4%	26,2%	25,8%	24,8%	34,6%	39,4%	17,8%	35,5%	35,3%	8,5%	27,4%	31,1%	26,3%
Veoma je važno	24,3%	27,5%	30,4%	27,6%	16,4%	22,9%	28,9%	21,8%	25,4%	14,9%	27,0%	25,6%	26,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	6,7%	7,1%	8,4%	9,2%	3,1%	2,4%	5,4%	5,9%	11,9%	2,0%	4,8%
Uglavnom nije važno	9,7%	9,5%	12,5%	3,9%	7,4%	19,0%	8,2%	8,4%	12,3%	5,2%	14,9%
I jeste i nije važno	21,8%	59,5%	25,9%	30,3%	19,6%	52,4%	31,9%	39,0%	18,9%	19,9%	33,9%
Uglavnom je važno	37,0%	11,9%	25,0%	25,0%	46,6%	19,0%	27,6%	22,4%	24,5%	47,0%	29,2%
Veoma je važno	24,8%	11,9%	28,1%	31,6%	23,3%	7,1%	26,9%	24,2%	32,5%	25,9%	17,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?

Koliko pisama (lična prepiska, dokumenta) primite mesečno u proseku? (%)

Total uzorak.

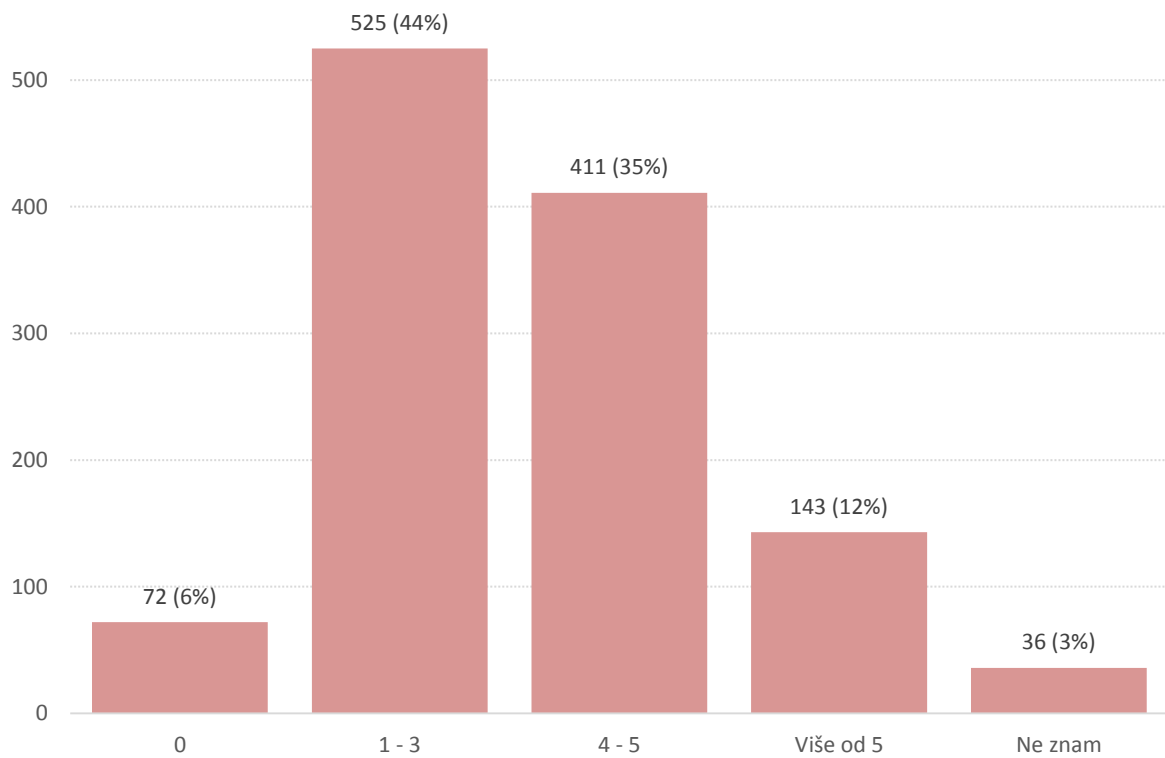


Grafikon 55 Količina uručenih pisama korisnicima

Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?

Koliko pisama, čiji su sadržaj računi, primite mesečno u proseku? (%)

Total uzorak.

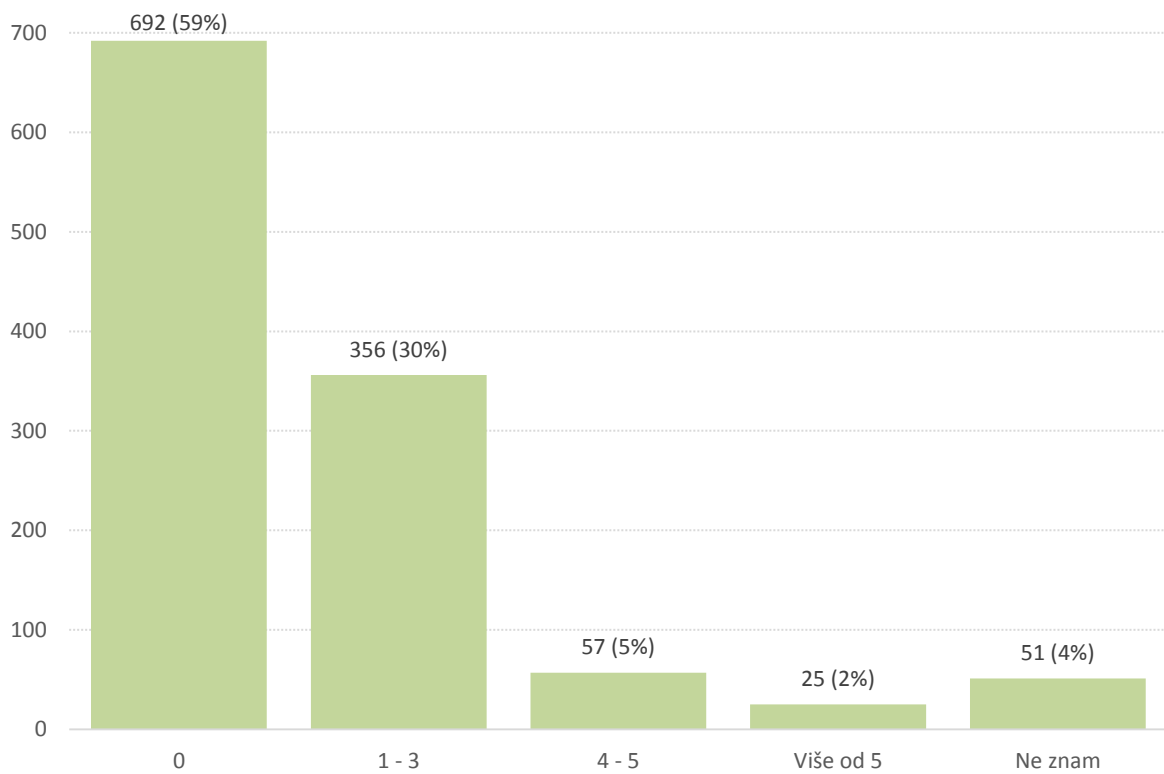


Grafikon 56 Količina uručenih računa korisnicima

Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?

Koliko pisama pošaljete mesečno u proseku? (%)

Total uzorak.

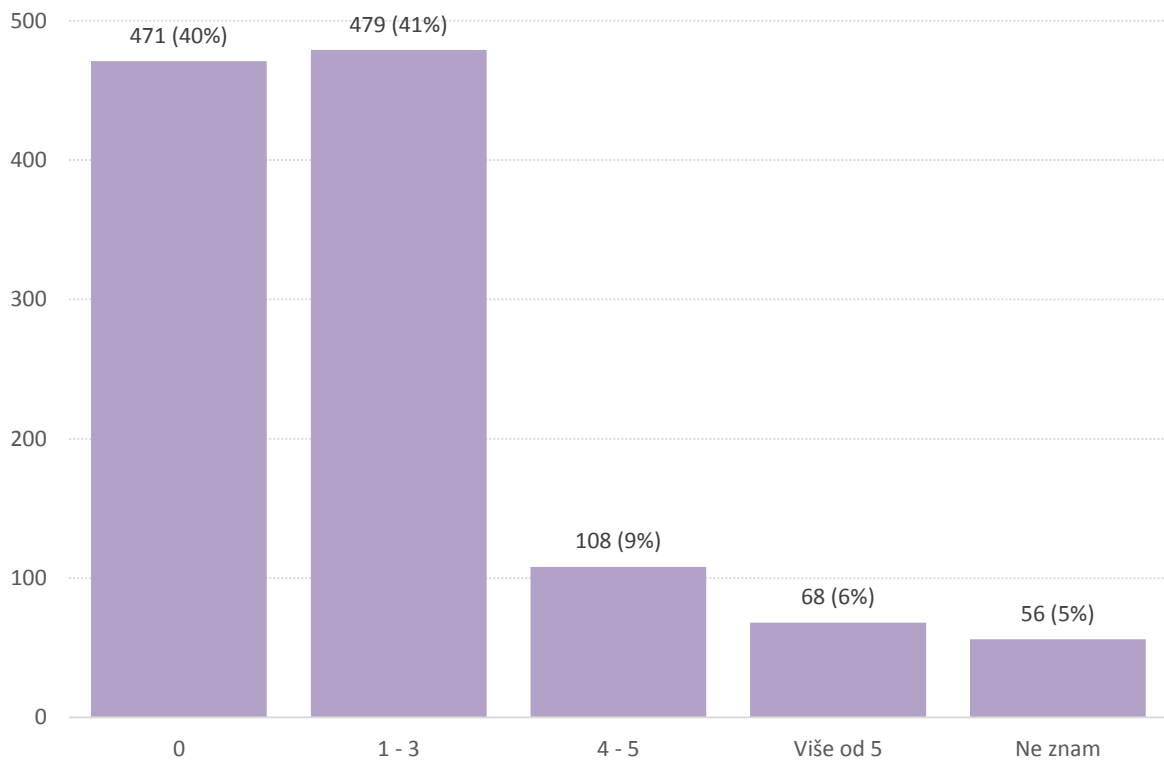


Grafikon 57 Količina poslatih pisama mesečno

Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?

Koliko preporučenih pisama šaljete godišnje u proseku? (%)

Total uzorak.

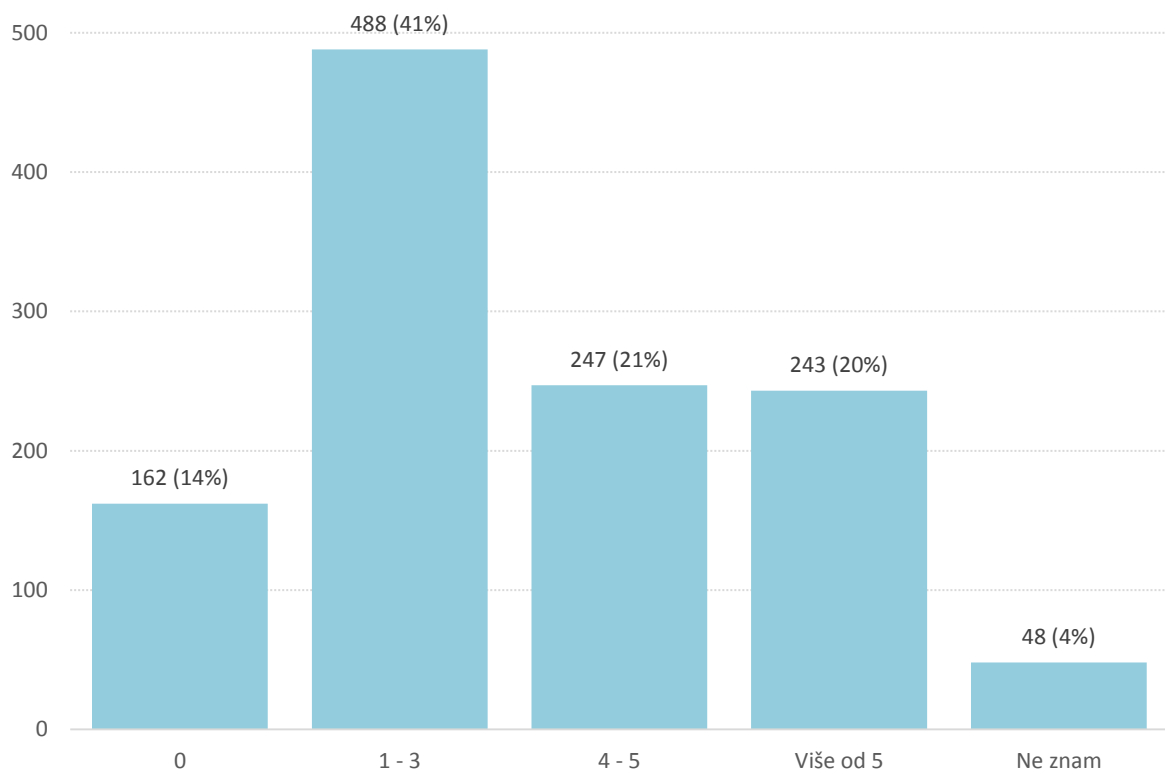


Grafikon 58 Količina poslatih preporučenih pisama godišnje

Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?

Koliko paketa u proseku godišnje dobijete na vašu kućnu adresu? (%)

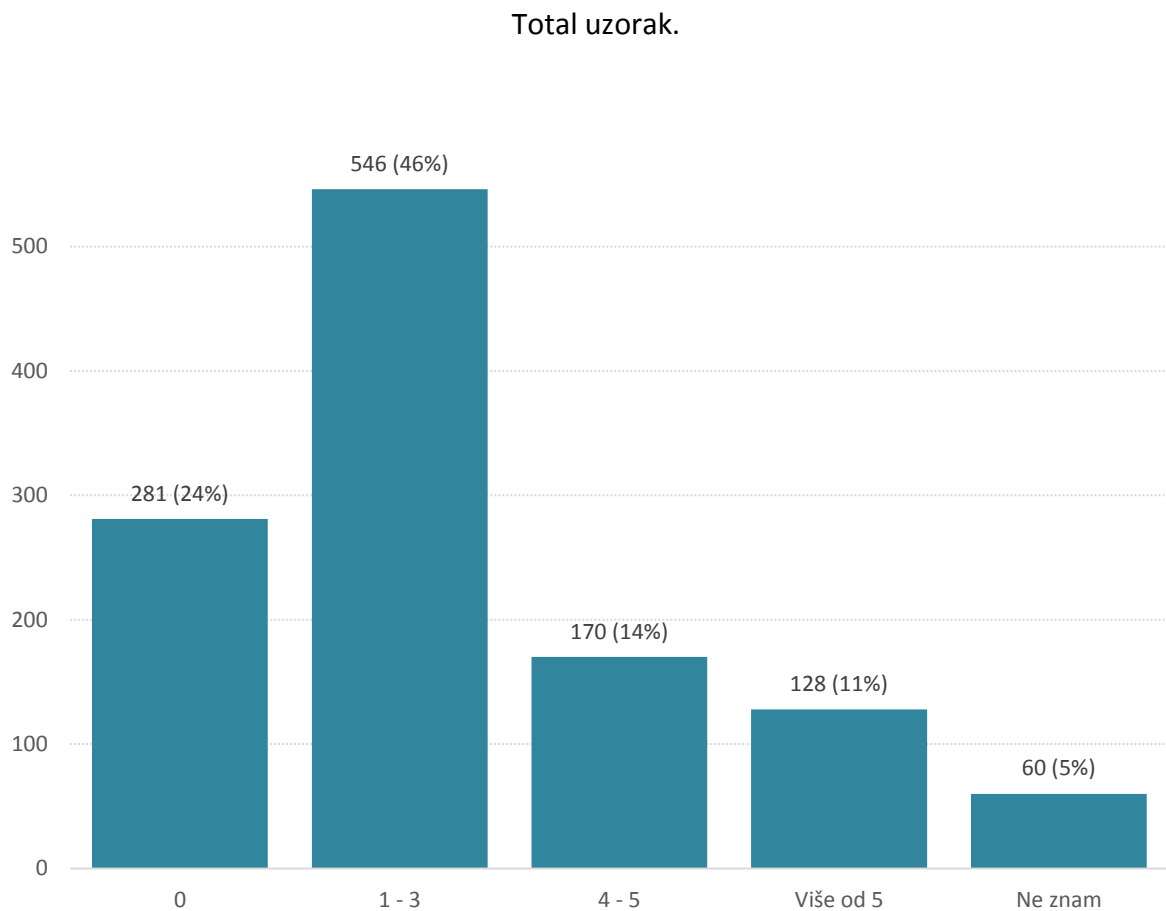
Total uzorak.



Grafikon 59 Količina uručenih paketa korisnicima

Možete li reći koji je Vaš stepen korišćenja poštanskih usluga?

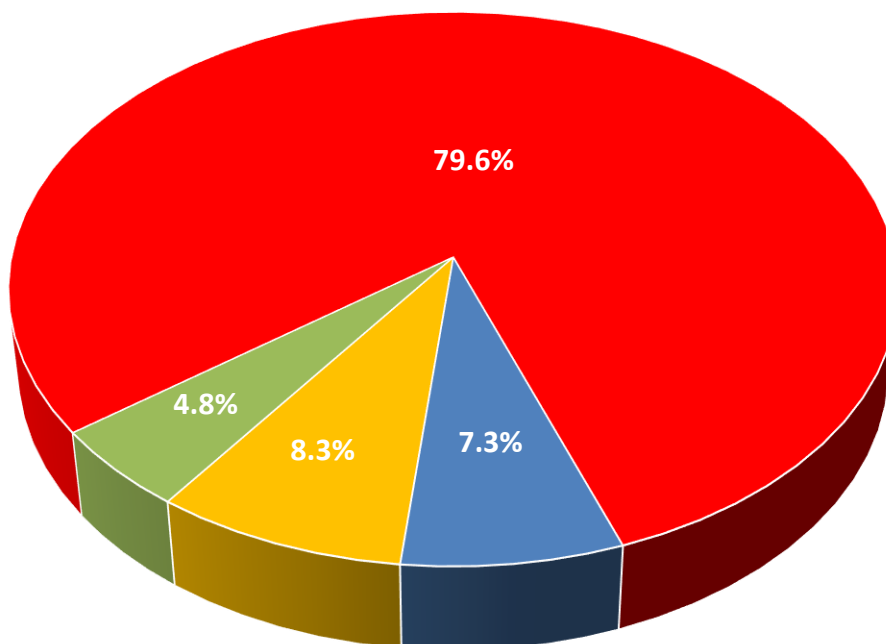
Koliko paketa u proseku godišnje pošaljete? (%)



Grafikon 60 Količina poslatih paketa godišnje

Koliko često pisma šaljete tako što ih ubacite u poštansko sanduče?

Total uzorak.



- U proseku više od jedne polovine pisama šaljem preko poštanskog sandučeta
- U proseku manje od jedne polovine pisama šaljem preko poštanskog sandučeta
- Sva pisma šaljem tako što ih ubacim u poštansko sanduče
- Ne šaljem pisma putem poštanskog sandučeta

Grafikon 61 Frekvencija slanja pošiljaka putem poštanskog sandučeta

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „ Koliko često pisma šaljete tako što ih ubacite u poštansko sanduče?“

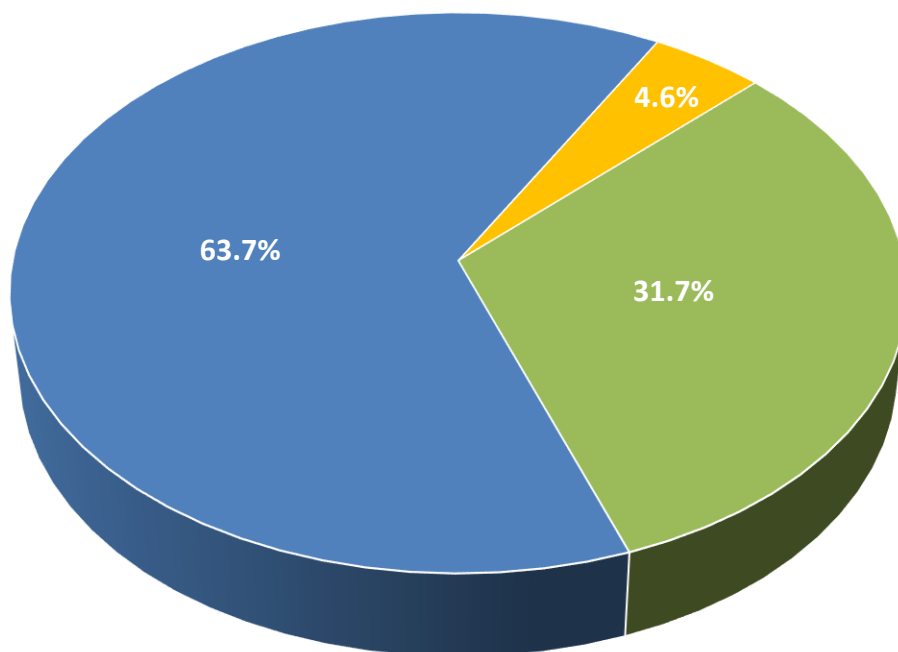
Tabela 32 Frekvencija slanja pošiljaka putem poštanskog sandučeta – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
U proseku više od jedne polovine pisama šaljem preko poštanskog sandučeta	9,3%	5,0%	2,9%	3,2%	11,5%	17,5%	5,7%	16,3%	8,6%	1,9%	5,2%	7,9%	5,8%
U proseku manje od jedne polovine pisama šaljem preko poštanskog sandučeta	8,8%	7,7%	7,9%	6,5%	8,0%	11,5%	7,5%	9,8%	6,6%	3,8%	9,6%	8,7%	7,4%
Sva pisma šaljem tako što ih ubacim u poštansko sanduče	4,6%	5,2%	3,3%	6,5%	4,9%	6,0%	3,8%	6,5%	2,8%	17,0%	4,9%	5,9%	2,6%
Ne šaljem pisma putem poštanskog sandučeta	77,4%	82,2%	85,8%	83,8%	75,7%	65,0%	83,0%	67,5%	82,1%	77,4%	80,3%	77,6%	84,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
U proseku više od jedne polovine pisama šaljem preko poštanskog sandučeta	9,6%	4,5%	5,4%	4,8%	20,2%	6,5%	1,4%	2,2%	3,2%	23,1%	3,9%
U proseku manje od jedne polovine pisama šaljem preko poštanskog sandučeta	9,0%	6,8%	6,6%	4,8%	9,8%	15,2%	8,8%	8,9%	3,8%	11,5%	10,7%
Sva pisma šaljem tako što ih ubacim u poštansko sanduče	5,6%	6,8%	5,4%	4,8%	6,6%	2,2%	2,5%	5,8%	6,1%	2,7%	3,4%
Ne šaljem pisma putem poštanskog sandučeta	75,7%	81,8%	82,6%	85,7%	63,4%	76,1%	87,4%	83,2%	86,9%	62,7%	82,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Na koji način dobijate račune? (%)

Total uzorak.

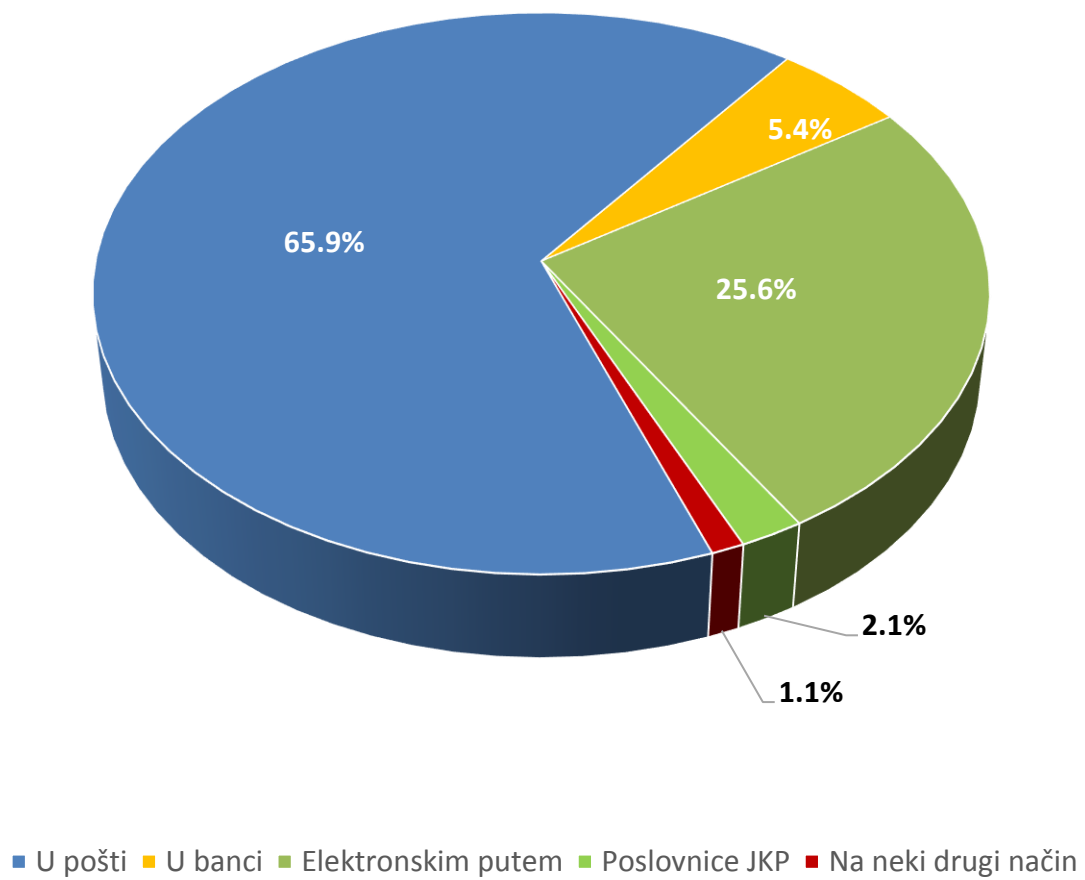


- Odštampane, poštom
- Elektronskim putem
- Kombinovano (odštampane, poštom, i elektronskim putem)

Grafikon 62 Način uručenja računa korisnicima

Na koji način najčešće plaćate račune? (%)

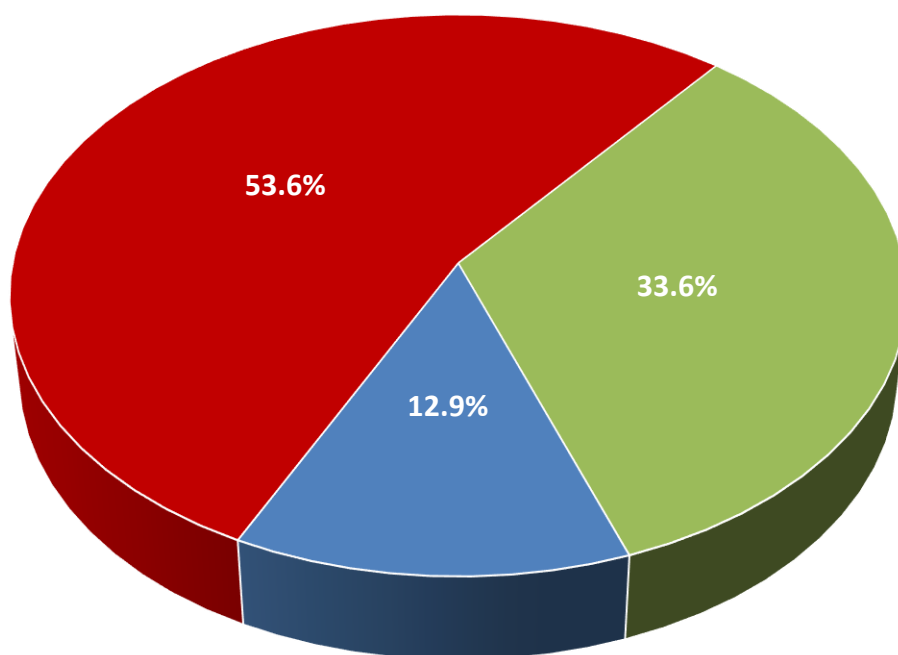
Total uzorak.



Grafikon 63 Način plaćanja računa

Želite li da primete reklamne i promotivne materijale na kućnu adresu? (%)

Total uzorak.



■ Da ■ Ne ■ Samo one za koje se prijavim sam

Grafikon 64 Stav korisnika po pitanju prijema reklamnih poruka

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Želite li da primete reklamne i promotivne materijale na kućnu adresu?“

Tabela 33 Stav korisnika po pitanju prijema reklamnih poruka – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Da	12,9%	12,8%	6,9%	12,3%	15,5%	24,1%	7,5%	15,6%	16,2%	9,4%	11,0%	15,1%	8,2%
Ne	54,0%	53,0%	60,5%	49,8%	48,2%	48,6%	81,1%	65,6%	49,5%	47,2%	51,4%	49,0%	63,4%
Samo one za koje se prijavim sam	33,1%	34,2%	32,6%	37,9%	36,3%	27,3%	11,3%	18,9%	34,3%	43,4%	37,6%	36,0%	28,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Da	16,9%	11,4%	10,9%	9,5%	24,7%	4,3%	8,8%	6,7%	10,2%	17,7%	25,3%
Ne	45,8%	43,2%	51,7%	67,9%	44,5%	82,6%	57,9%	56,6%	63,7%	41,2%	44,9%
Samo one za koje se prijavim sam	37,3%	45,5%	37,4%	22,6%	30,8%	13,0%	33,3%	36,7%	26,0%	41,2%	29,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 34

Stepen zadovoljstva poštanskim uslugama

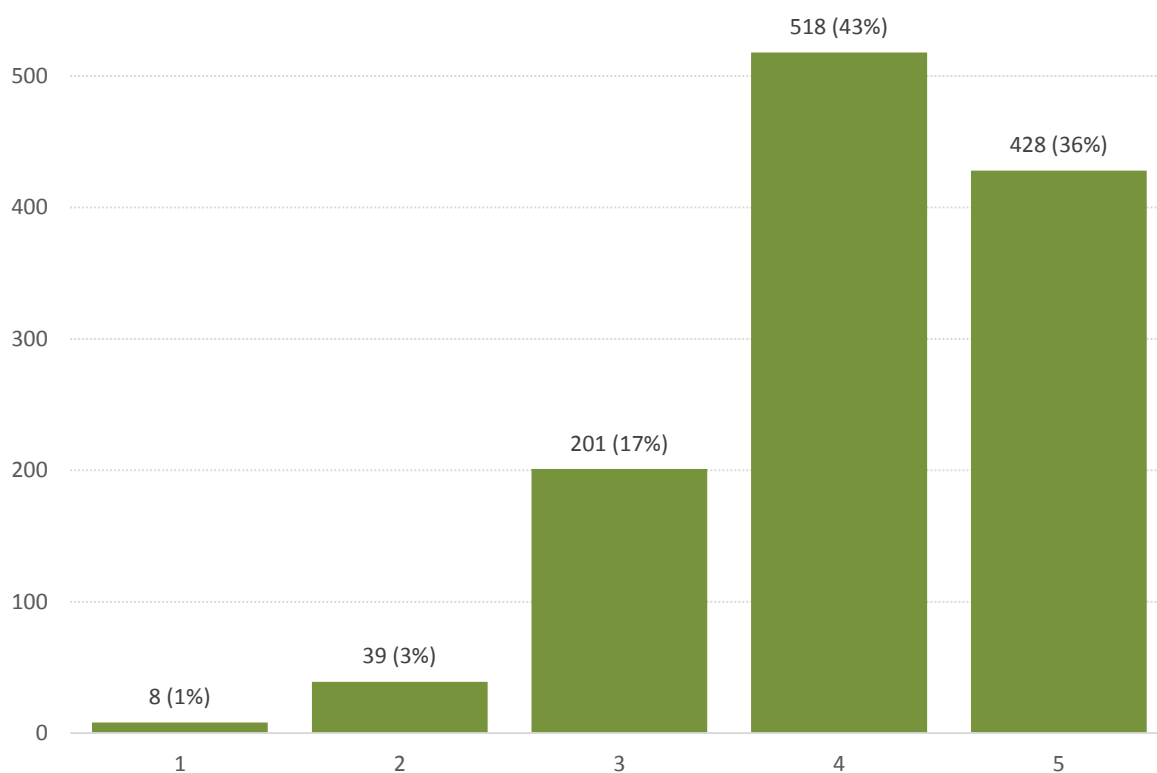
Radno vreme pošte odgovara (ocena 4 i 5 u anketi) za 79% građana. U najvećem broju slučajeva vreme potrebno da građani stignu do najbliže pošte je do 5 minuta (30,3%) i 6-10 minuta (28,3%). Blizinom pošte je zadovoljno 68,64% građana (ocena 4 i 5).

Kada su u pitanju reklamacije na poštanske usluge, 42,1% građana nije upoznato sa načinima podnošenja reklamacija, dok 24,6% jeste, a 33,3% jeste delimično. Reklamaciju je podnosilo 17,6% građana i to najčešće usmeno (40,8%). Najčešći razlog za reklamaciju je bio prekoračenje roka za prenos pošiljke.

Efikasnošću i načinom rešavanja reklamacije je zadovoljno oko 30% ispitanika koji su podnosili reklamaciju, dok je u toj kategoriji podnosioca reklamacije 53,2% veoma nezadovoljno.

Molim vas da na skali od 1 do 5, ocenite koliko Vam odgovara radno vreme pošte u kojoj najčešće obavljate pismonosno paketske usluge, pri čemu 1 znači da vam radno vreme uopšte ne odgovara, a 5 da vam u potpunosti odgovara. (%)

Total uzorak.



Grafikon 65 Stepen zadovoljstva radnim vremenom najbliže pošte

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: “Molim vas da na skali od 1 do 5, ocenite koliko Vam odgovara radno vreme pošte u kojoj najčešće obavljate pismonosno paketske usluge, pri čemu 1 znači da vam radno vreme uopšte ne odgovara, a 5 da vam u potpunosti odgovara.”

Tabela 35 Stepen zadovoljstva radnim vremenom najbliže pošte – ukrštanje ciljnih grupa

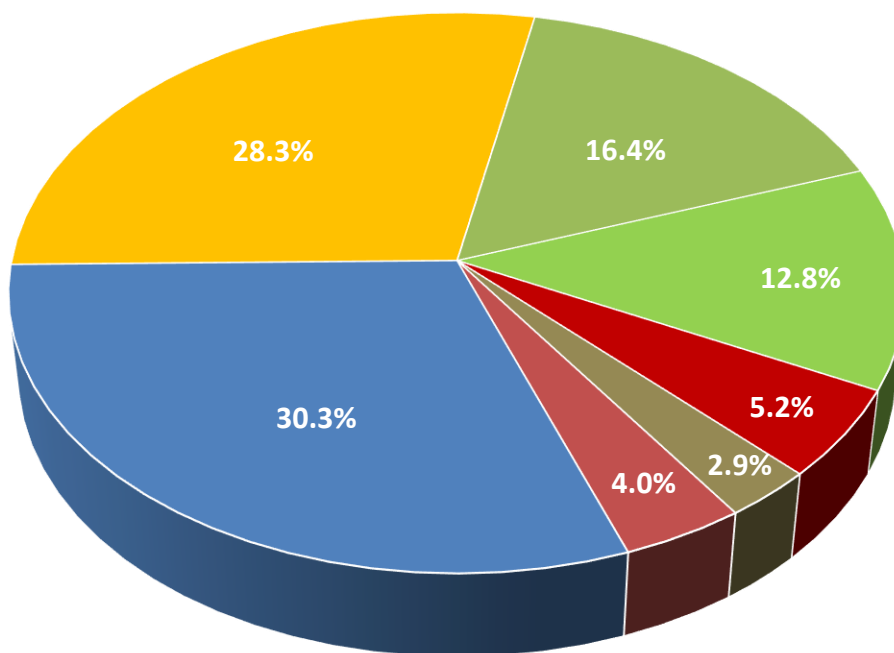
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte mi ne odgovara	0,3%	1,1%	0,6%	1,1%	0,9%	-	-	-	0,5%	5,7%	0,5%	0,9%	0,3%
Uglavnom mi ne odgovara	4,3%	2,1%	5,0%	2,5%	2,2%	1,4%	-	4,1%	2,3%	-	4,4%	3,2%	3,4%
Neodlučan sam	18,4%	15,1%	23,6%	17,0%	11,1%	7,4%	26,4%	7,4%	14,6%	13,2%	19,7%	16,4%	17,7%
Uglavnom mi odgovara	44,6%	42,0%	38,3%	39,5%	52,0%	50,7%	49,1%	41,8%	47,5%	52,8%	40,1%	40,9%	48,7%
U potpunosti mi odgovara	32,4%	39,7%	32,4%	39,9%	33,8%	40,5%	24,5%	46,7%	35,1%	28,3%	35,3%	38,6%	29,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte mi ne odgovara	-	-	0,9%	1,2%	-	-	1,1%	1,0%	0,3%	0,4%	1,1%
Uglavnom mi ne	1,7%	-	3,7%	3,5%	0,6%	2,2%	4,9%	4,3%	2,6%	3,9%	1,1%
Neodlučan sam	17,2%	13,6%	17,1%	16,5%	4,4%	22,2%	24,2%	21,5%	15,8%	11,6%	15,4%
Uglavnom mi odgovara	43,7%	61,4%	40,5%	40,0%	49,7%	60,0%	39,6%	43,9%	34,6%	51,4%	47,4%
U potpunosti mi	37,4%	25,0%	37,9%	38,8%	45,3%	15,6%	30,2%	29,4%	46,6%	32,8%	34,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 36

Možete li mi reći koliko Vam je potrebno vremena da stignete do Vama najbliže pošte, ako idete pešice? (%)

Total uzorak.

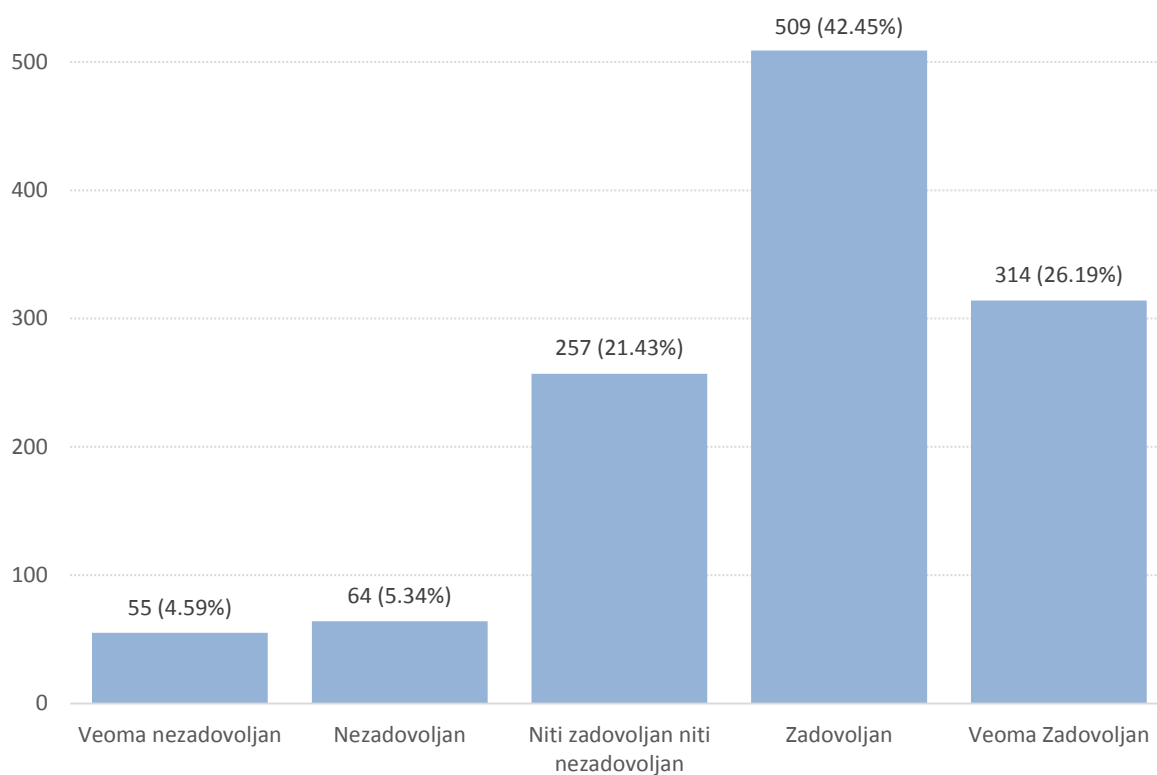


- Do 5 minuta
- Od 6 do 10 minuta
- Od 11 do 15 minuta
- Od 16 do 20 minuta
- Od 21 do 25 minuta
- Od 25 do 30 minuta
- Preko 30 minuta

Grafikon 66 Vreme potrebno do najbliže pošte

U kojoj meri ste zadovoljni blizinom pošte? (%)

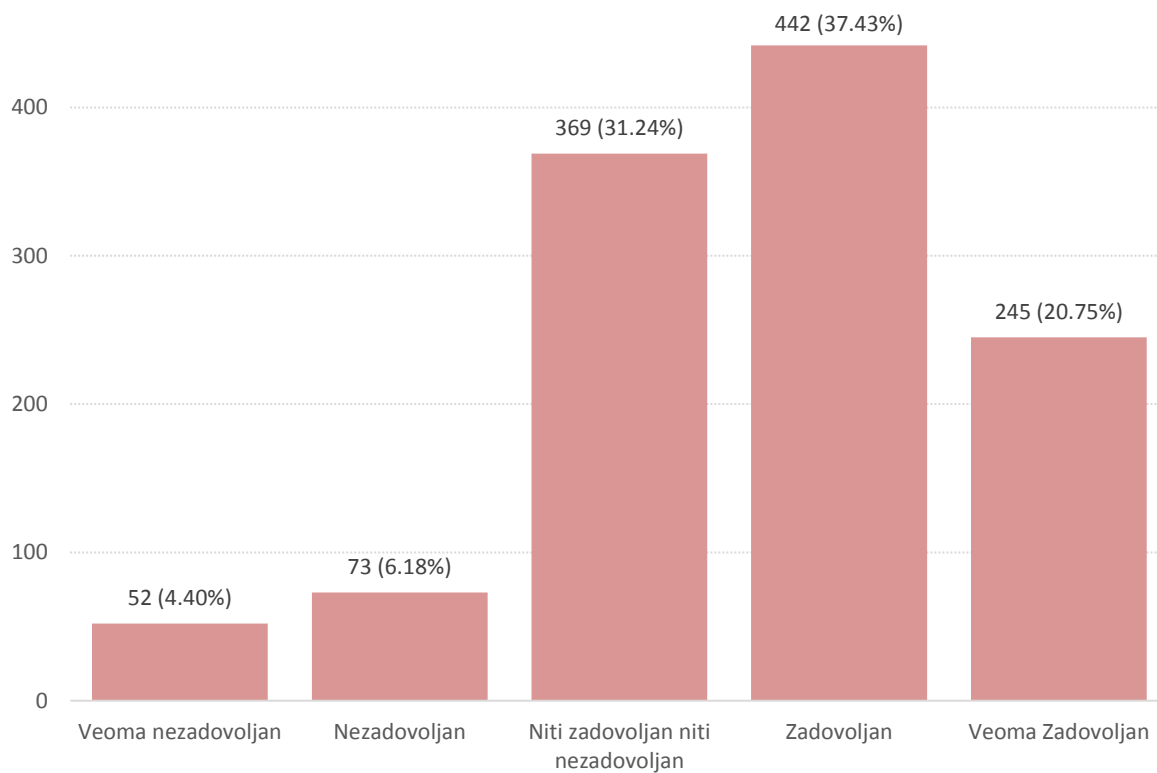
Total uzorak.



Grafikon 67 Stepen zadovoljstva blizinom pošte

U kojoj meri ste zadovoljni blizinom poštanskog sandučeta? (%)

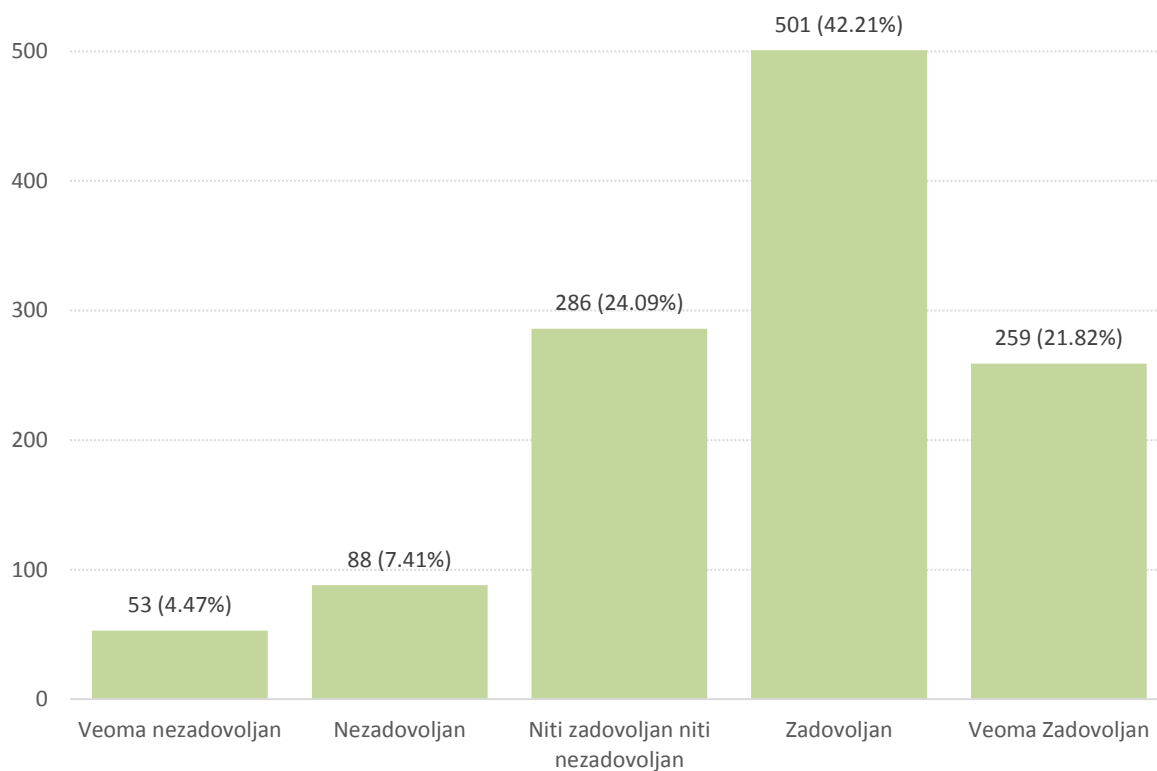
Total uzorak.



Grafikon 68 Stepen zadovoljstva blizinom poštanskog sandučeta

U kojoj meri ste zadovoljni lokacijom pošte u kojoj primete pošiljke sa izveštajem o prispeću? (%)

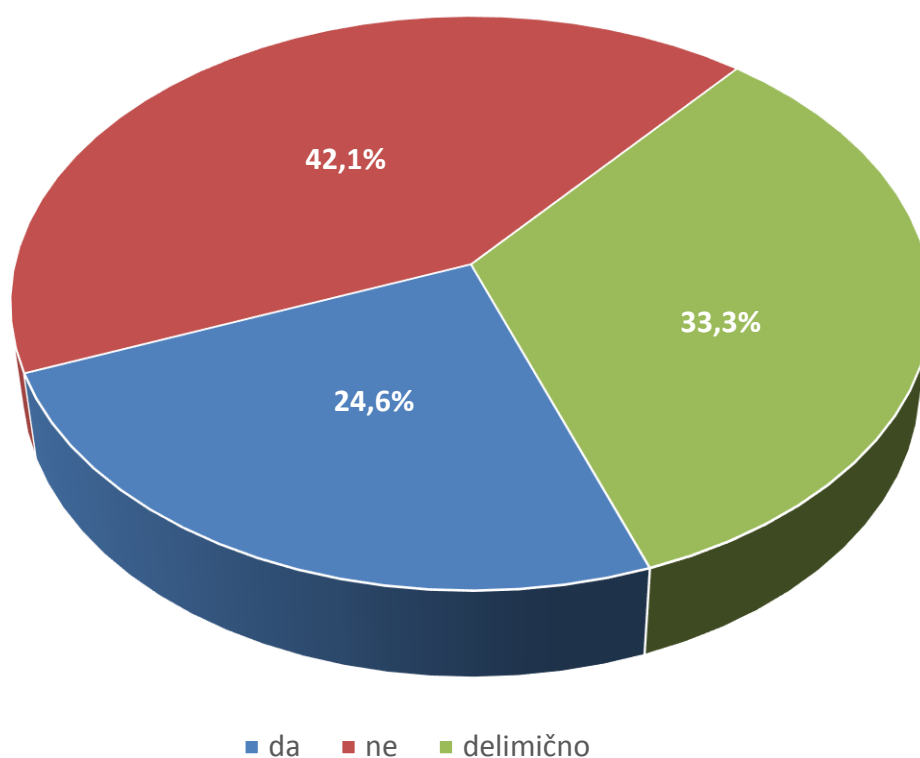
Total uzorak.



Grafikon 69 Stepen zadovoljstva lokacijom pošte gde se vrši isporuka pošiljaka

Da li ste upoznati sa načinima podnošenja reklamacije u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljaka i prekoračenja roka za uručenje pošiljaka? (%)

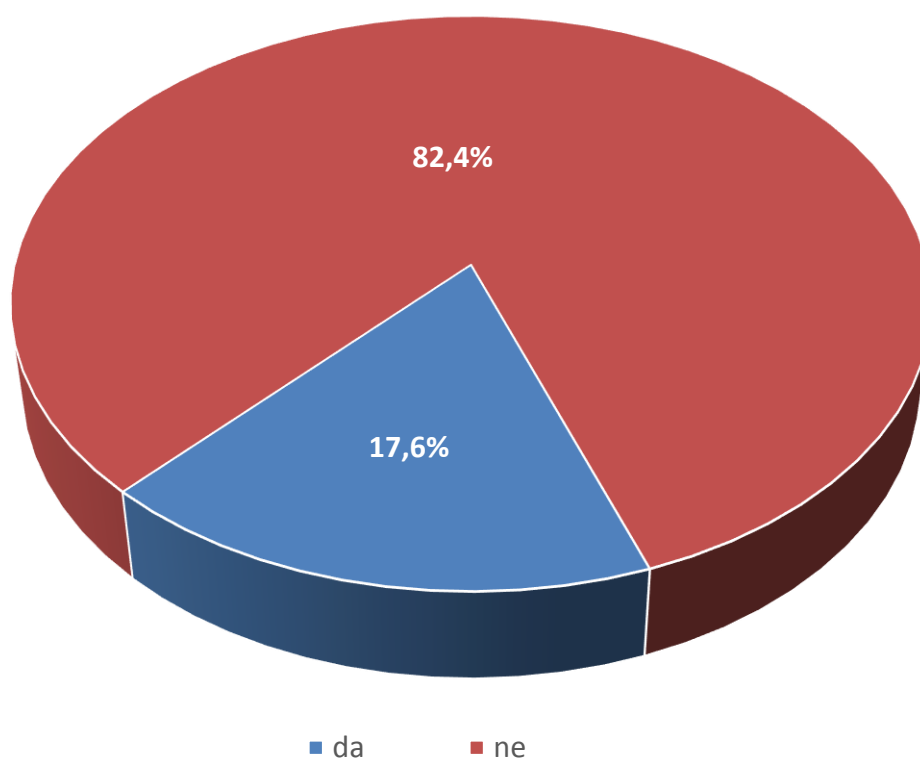
Total uzorak.



Grafikon 70 Informisanost o načinima podnošenja reklamacije

Jeste li u poslednjih godinu dana podneli reklamaciju ili bilo kakav prigovor na obavljanje poštanskih usluga? (%)

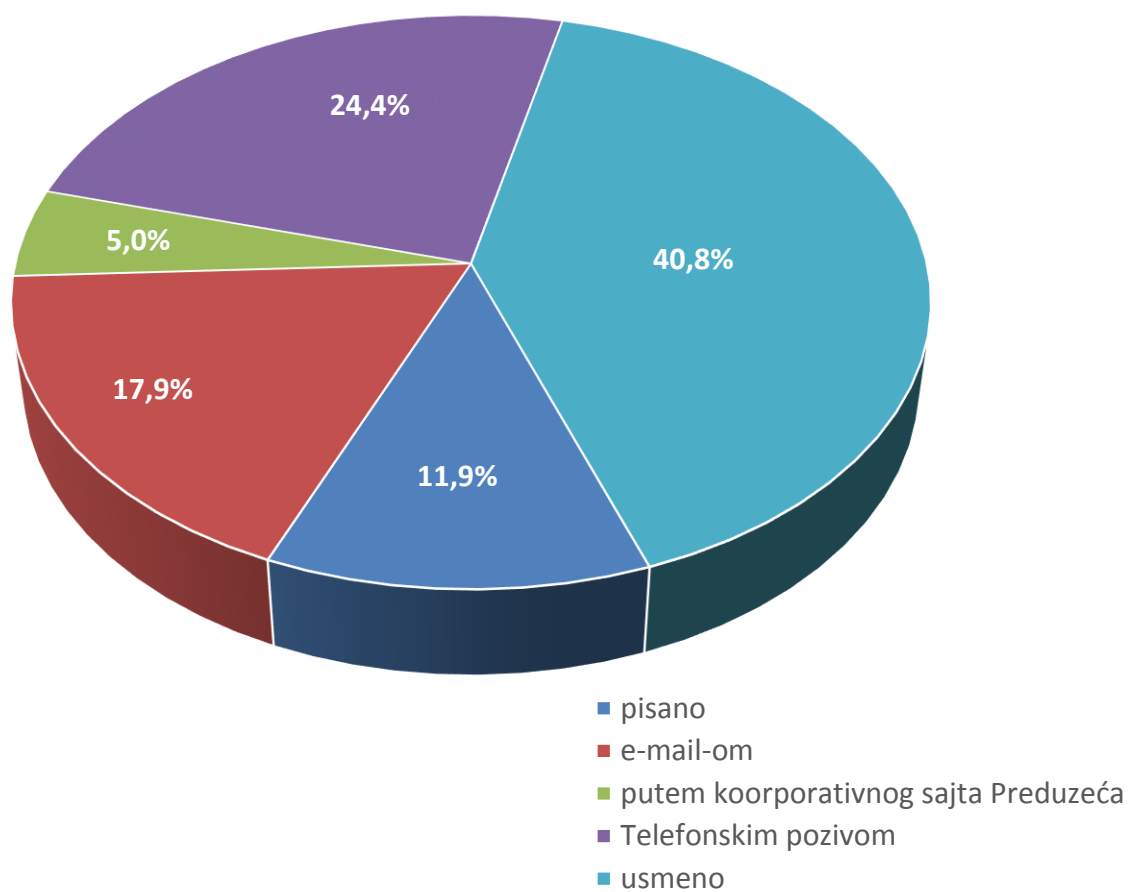
Total uzorak.



Grafikon 71 Podnošenje reklamacije

Na koji način ste podneli reklamaciju? (%)

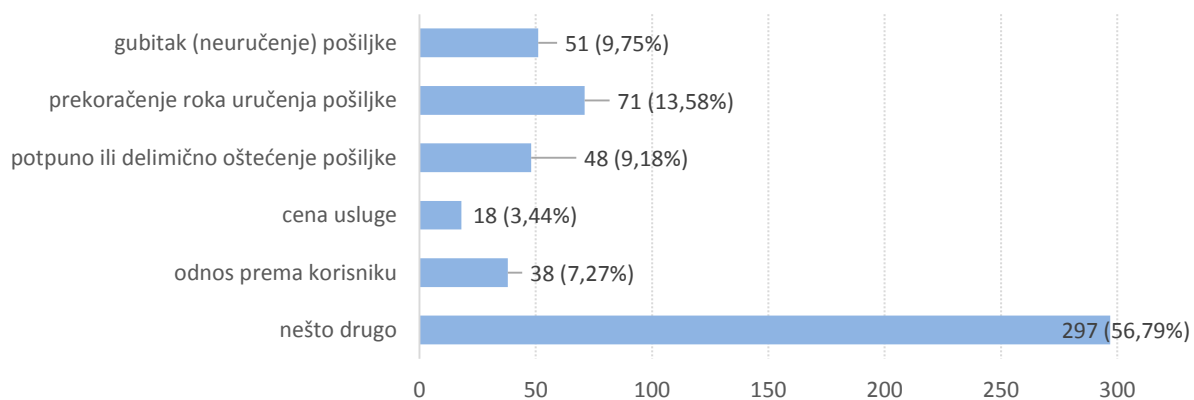
Parcijalni uzorak (17,6%).



Grafikon 72 Načini podnošenja reklamacije

Koji je bio razlog podnošenja reklamacije ili prigovora? (%)

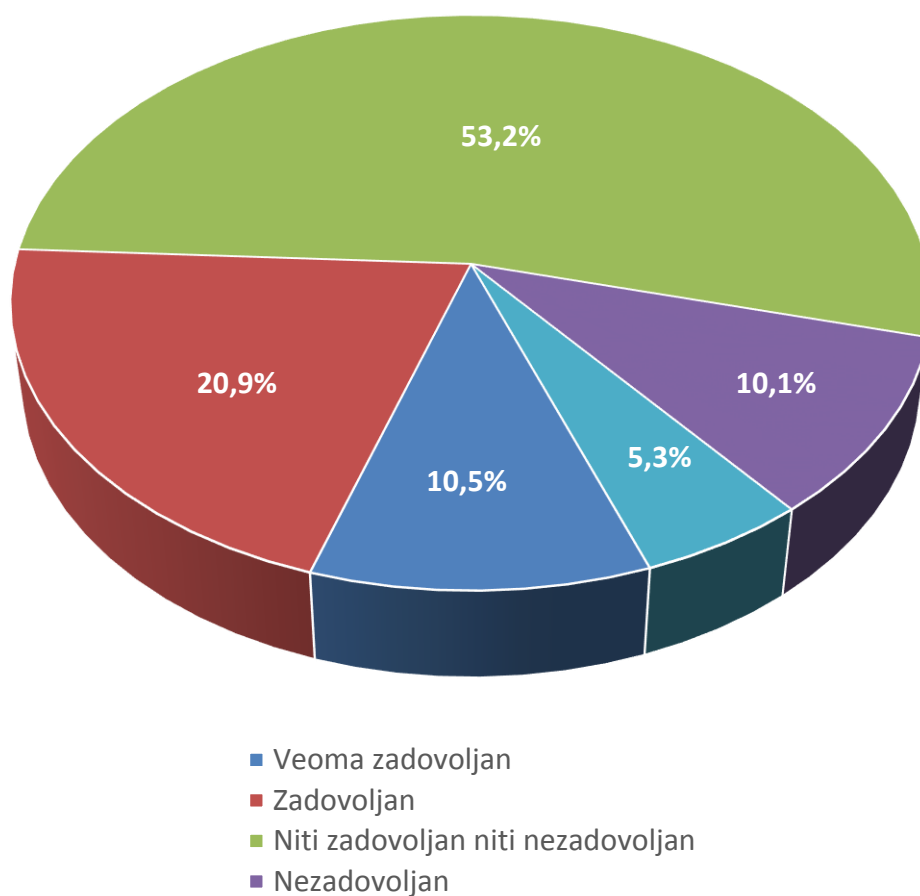
Parcijalni uzorak (17,6%).



Grafikon 73 Razlozi podnošenja reklamacije

Da li ste zadovoljni efikasnošću i načinom rešavanja reklamacije ili prigovora?

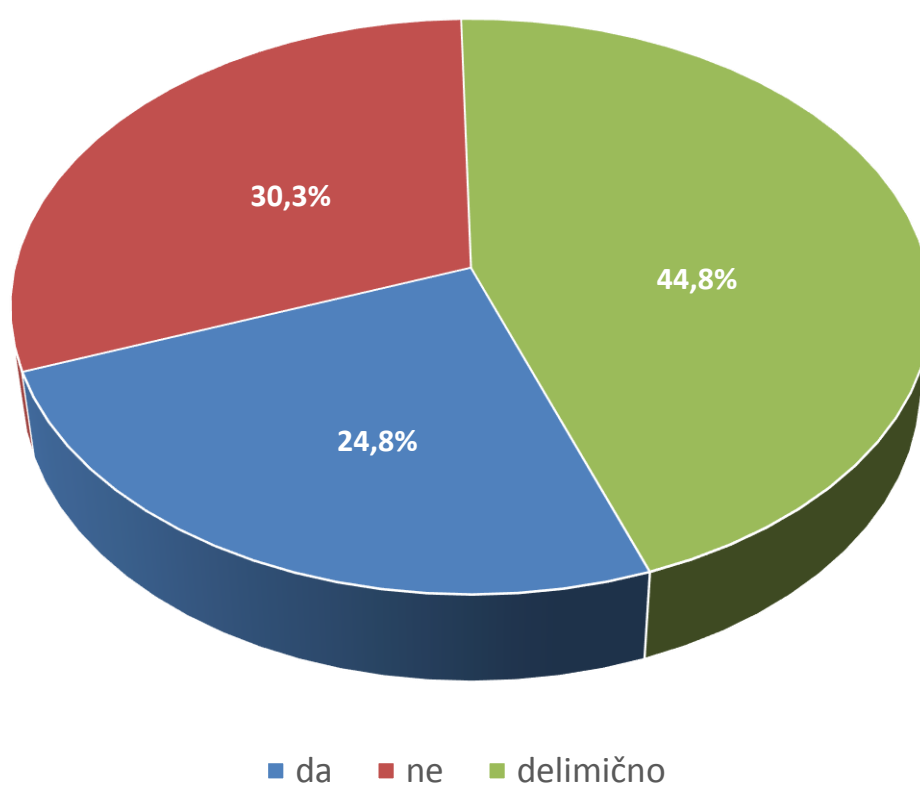
Parcijalni uzorak (17,6%).



Grafikon 74 Stepen zadovoljstva rešavanjem reklamacije

Da li ste zadovoljni isplaćenom naknadom štete?

Parcijalni uzorak (17,6%).



Grafikon 75 Stepen zadovoljstva isplaćenom štetom

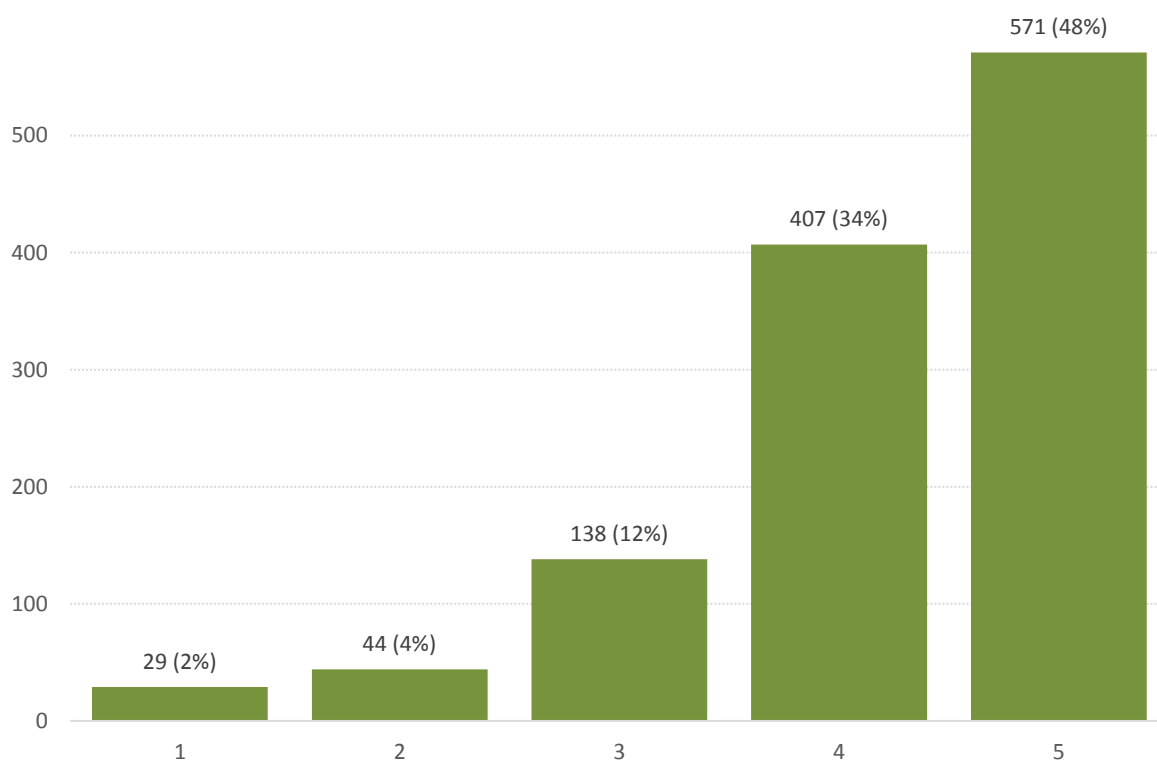
Vreme dostave pošiljaka

Građani su upitani da li im je važna mogućnost da izaberu vreme dostave. 48% se izjasnilo da je ta mogućnost veoma važna, a 34% da je važna. Rezultati istraživanja pokazali su da se dostava najčešće obavlja u intervalu od 8 do 12 časova (55%), a podjednak je broj onih kojima odgovara navedeno vreme od 8-12h (32%) i onih kojima odgovara interval od 17 do 20 časova (32%). Znatno je broj i onih kojima odgovara vreme 12-17h (31%).

Frekvencija dostavljanja pošiljaka tokom nedelje, u najvećem broju slučajeva, za sve vrste pošiljaka, odgovara da bude pet radnih dana u nedelji. Međutim, kada su u pitanju ekspres pošiljke, znatan je broj i onih koji očekuju dostavu šest dana u nedelji (16%), odnosno sedam dana u nedelji (16%).

Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite koliko Vam je važna mogućnost odabira vremena dostave pošiljaka, pri čemu 1 znači da Vam ta mogućnost uopšte ne odgovara, a 5 da Vam u potpunosti odgovara.

Total uzorak.



Grafikon 76 Važnost mogućnosti odabira vremena dostave

Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite koliko Vam je važna mogućnost odabira vremena dostave pošiljaka, pri čemu 1 znači da Vam ta mogućnost uopšte nije važna, a 5 da Vam je veoma važna.

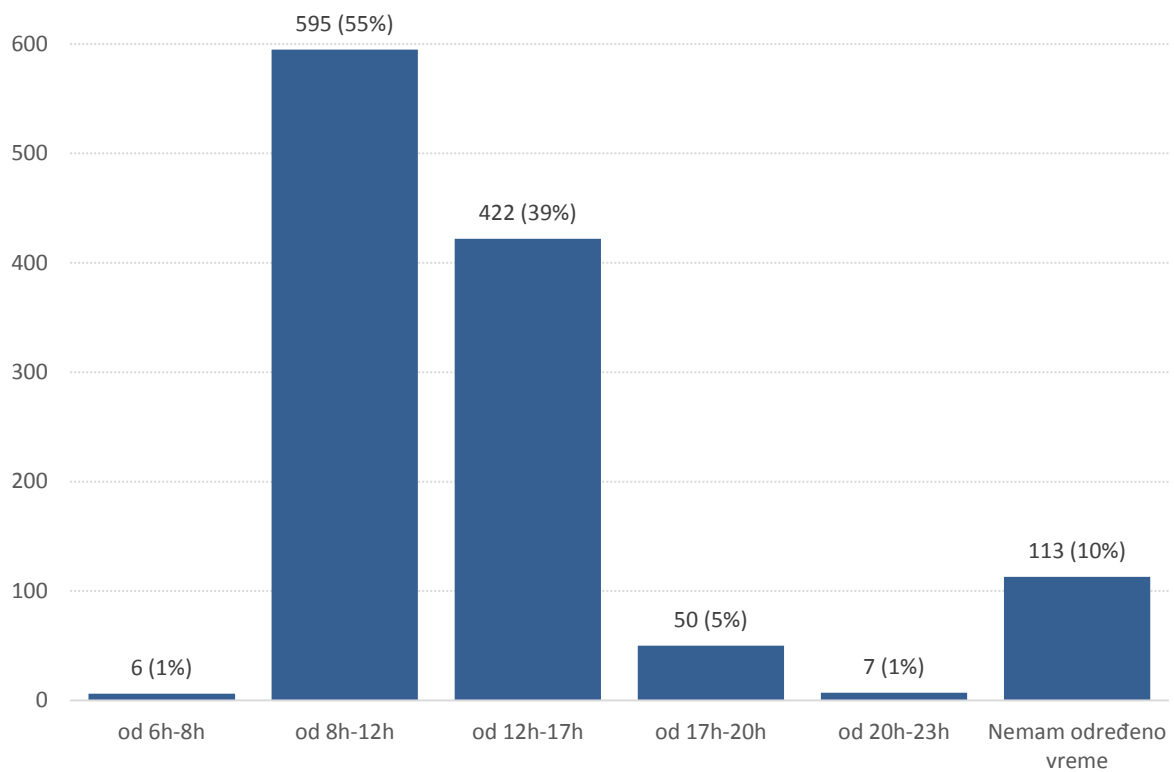
Tabela 37 Važnost mogućnosti odabira vremena dostave – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije važno	1,9%	3,0%	0,6%	1,1%	1,3%	9,3%	22,6%	3,3%	1,3%	1,9%	1,1%	1,5%	4,5%
Uglavnom nije važno	3,2%	4,3%	1,9%	2,5%	6,3%	6,5%	17,0%	7,4%	2,8%	9,4%	1,8%	2,1%	7,1%
I jeste i nije važno	11,8%	11,4%	14,1%	5,1%	9,8%	16,4%	13,2%	12,3%	14,6%	13,2%	9,2%	10,0%	15,1%
Uglavnom je važno	38,4%	29,6%	30,9%	32,7%	39,3%	38,3%	20,8%	36,9%	38,6%	41,5%	31,1%	32,9%	37,0%
Veoma je važno	44,7%	51,7%	52,5%	58,5%	43,3%	29,4%	26,4%	40,2%	42,7%	34,0%	56,8%	53,5%	36,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije važno	-	-	1,7%	2,4%	3,3%	26,7%	0,7%	4,3%	2,4%	0,8%	0,6%
Uglavnom nije važno	2,9%	2,3%	1,7%	7,2%	4,4%	24,4%	2,1%	6,0%	2,7%	2,7%	1,7%
I jeste i nije važno	2,9%	9,1%	7,1%	18,1%	18,3%	13,3%	16,5%	13,2%	11,5%	7,0%	14,8%
Uglavnom je važno	36,8%	52,3%	34,6%	38,6%	40,6%	11,1%	30,6%	28,6%	31,6%	47,7%	33,0%
Veoma je važno	57,5%	36,4%	54,9%	33,7%	33,3%	24,4%	50,0%	47,8%	51,9%	41,9%	50,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Možete li reći u koje vreme obično primete pošiljke? (%)

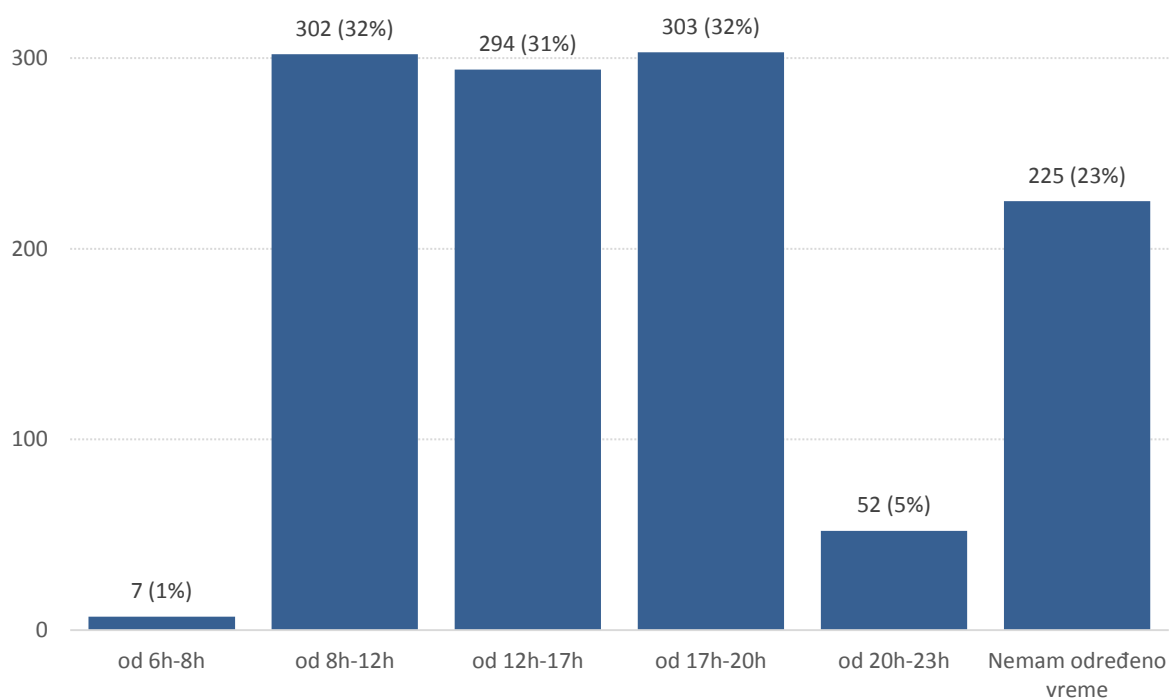
Total uzorak.



Grafikon 77 Vreme uručenja pošiljke

U koje vreme Vam odgovara da primate pošiljke? (%)

Total uzorak.



Grafikon 78 Vreme koje odgovara korisnicima za uručenje pošiljke

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „U koje vreme Vam odgovara da primate pošiljke?“

Tabela 38 Vreme koje odgovara korisnicima za uručenje pošiljke – ukrštanje ciljnih grupa

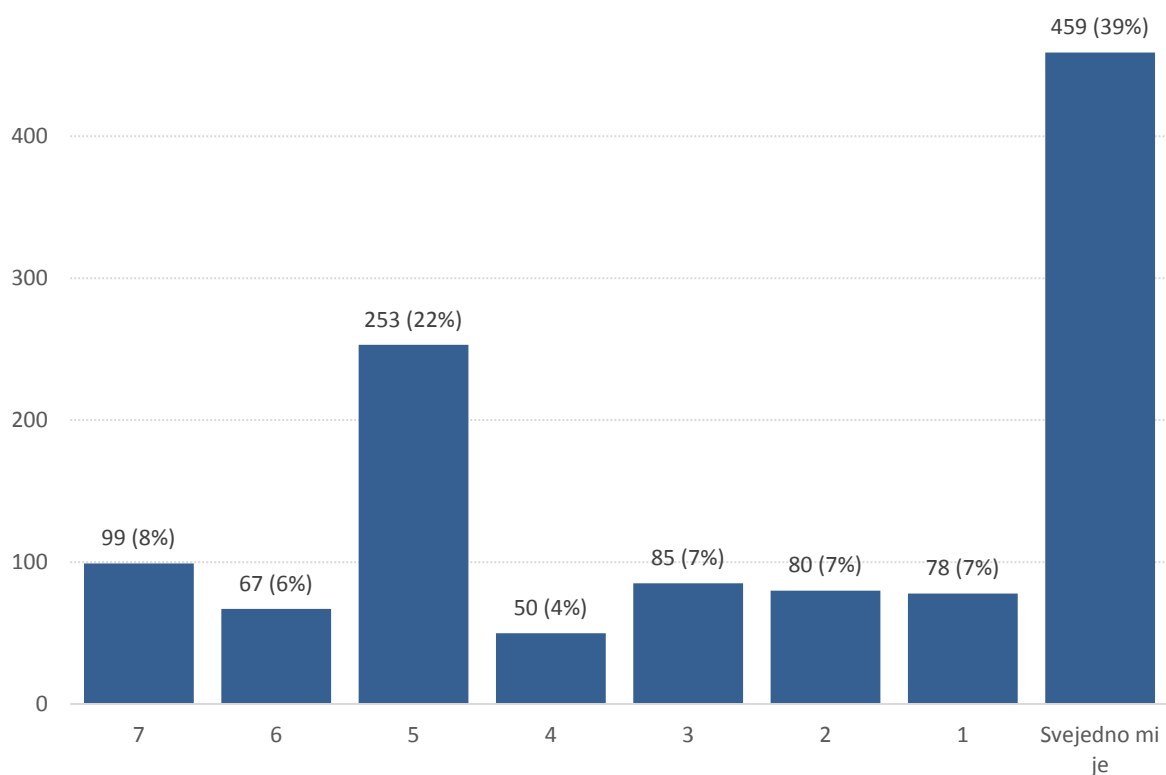
	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
od 6h-8h	0,6%	0,5%	0,4%	1,5%	0,4%	-	-	0,8%	1,0%	-	0,4%	0,4%	1,1%
od 8h-12h	24,1%	27,2%	23,9%	24,8%	21,2%	34,6%	28,8%	27,5%	26,8%	23,1%	24,0%	24,9%	26,8%
od 12h-17h	27,6%	21,8%	29,0%	18,5%	21,2%	27,6%	11,5%	31,7%	29,4%	5,8%	23,3%	24,6%	25,5%
od 17h-20h	25,8%	25,4%	21,6%	39,6%	36,7%	5,1%	5,8%	15,0%	16,2%	48,1%	34,7%	29,9%	16,4%
od 20h-23h	4,0%	4,9%	5,9%	4,1%	4,4%	1,4%	-	-	3,8%	1,9%	6,2%	5,8%	1,3%
Nemam određeno vreme	17,9%	20,3%	19,2%	11,5%	15,9%	31,3%	53,8%	25,0%	22,8%	21,2%	11,4%	14,4%	28,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
od 6h-8h	0,6%	-	0,9%	-	-	4,3%	0,4%	0,5%	0,6%	0,8%	0,6%
od 8h-12h	20,5%	15,9%	24,9%	22,0%	39,0%	13,0%	24,2%	19,6%	29,7%	25,2%	32,0%
od 12h-17h	25,6%	15,9%	16,7%	28,0%	30,8%	6,5%	34,0%	16,2%	20,1%	46,5%	22,5%
od 17h-20h	39,8%	59,1%	39,9%	11,0%	5,5%	10,9%	14,0%	38,6%	16,5%	14,3%	28,7%
od 20h-23h	4,0%	2,3%	5,9%	4,9%	0,5%	2,2%	6,3%	5,6%	2,1%	3,5%	7,3%
Nemam određeno	9,7%	6,8%	11,7%	34,1%	24,2%	63,0%	21,1%	19,6%	30,9%	9,7%	9,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Pisma

Total uzorak.

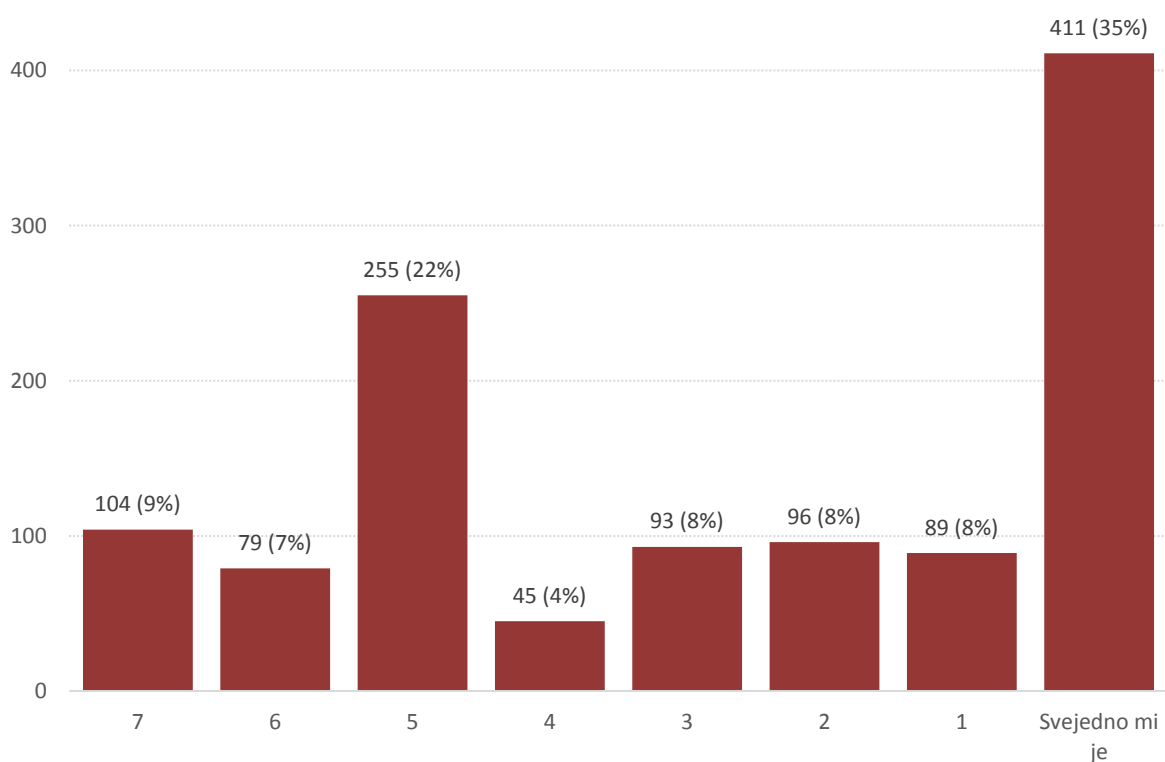


Grafikon 79 Očekivana dinamika dostavljanja pisama

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Preporučena pisma

Total uzorak.

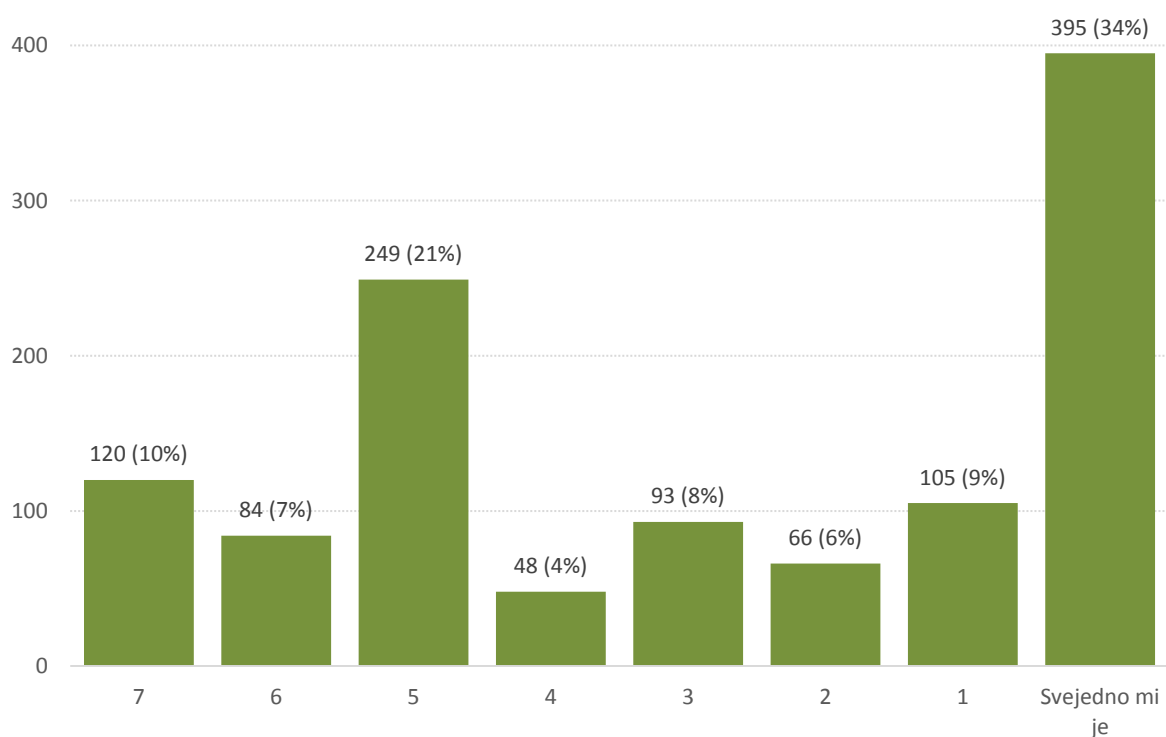


Grafikon 80 Očekivana dinamika dostavljanja preporučenih pisama

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Vrednosna pisma

Total uzorak.

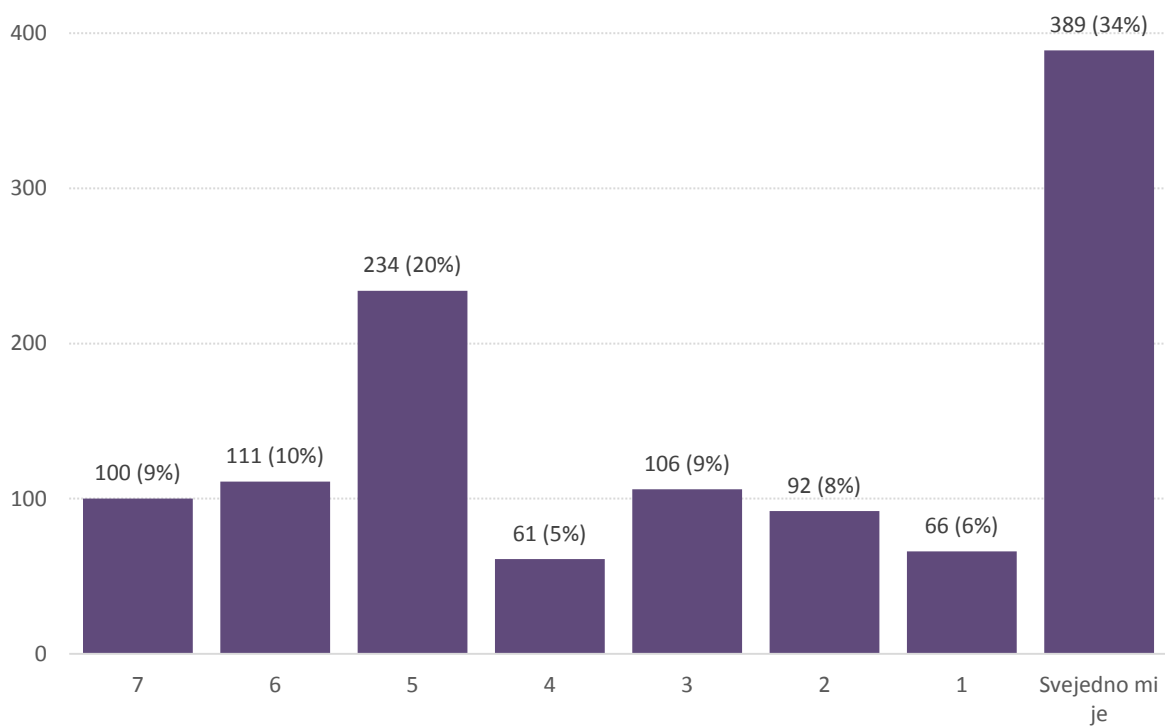


Grafikon 81 Očekivana dinamika dostavljanja vrednosnih pisama

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Paketi do 10kg u unutrašnjem saobraćaju

Total uzorak.

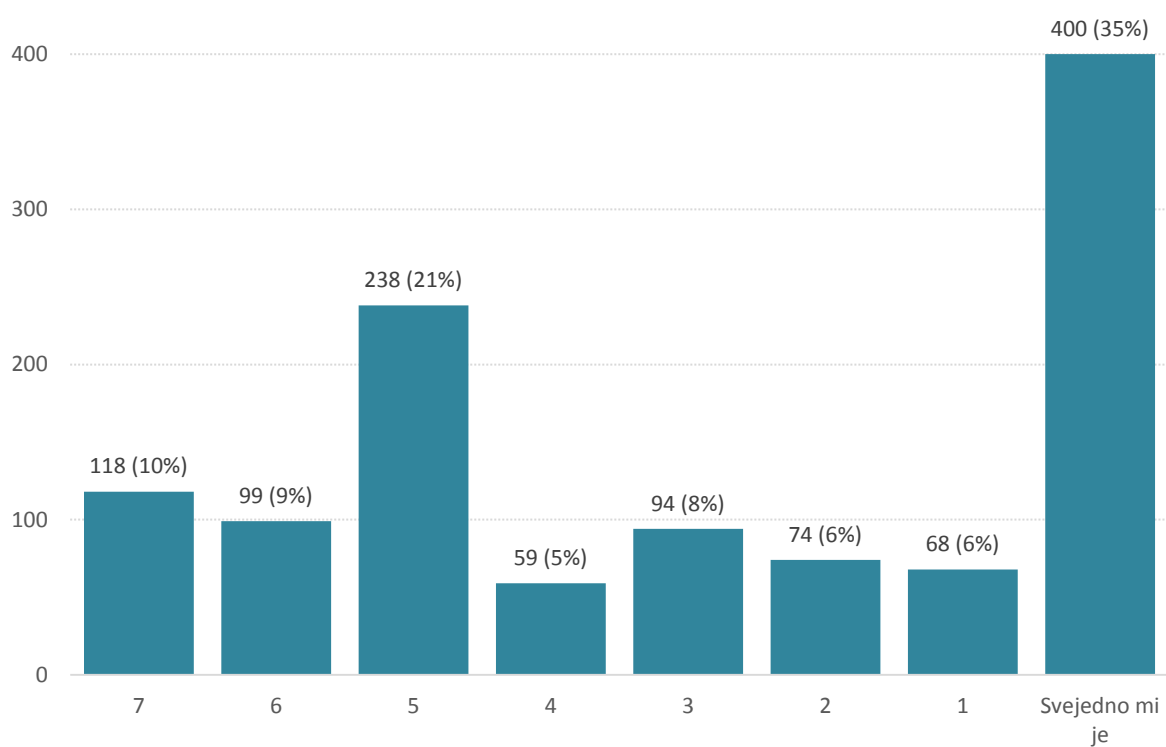


Grafikon 82 Očekivana dinamika dostavljanja paketa do 10kg u unutrašnjem saobraćaju

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Paketi u međunarodnom saobraćaju

Total uzorak.

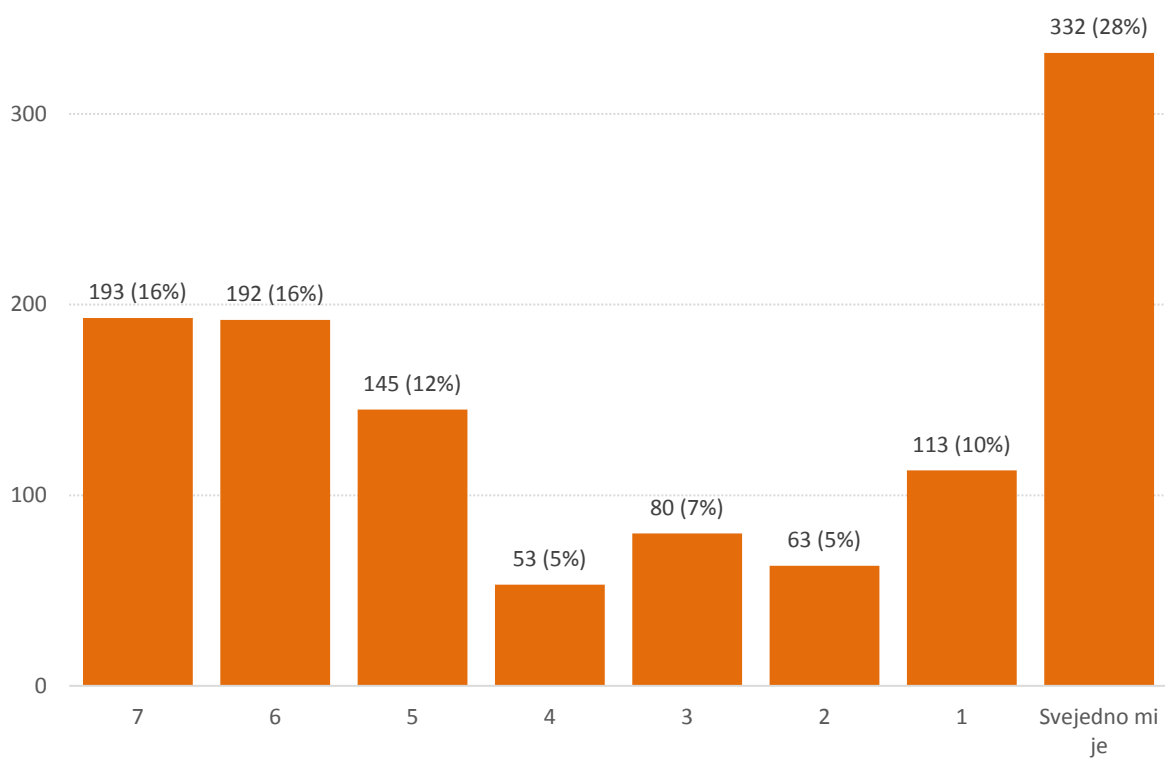


Grafikon 83 Očekivana dinamika dostavljanja paketa u međunarodnom saobraćaju

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra)

Total uzorak.

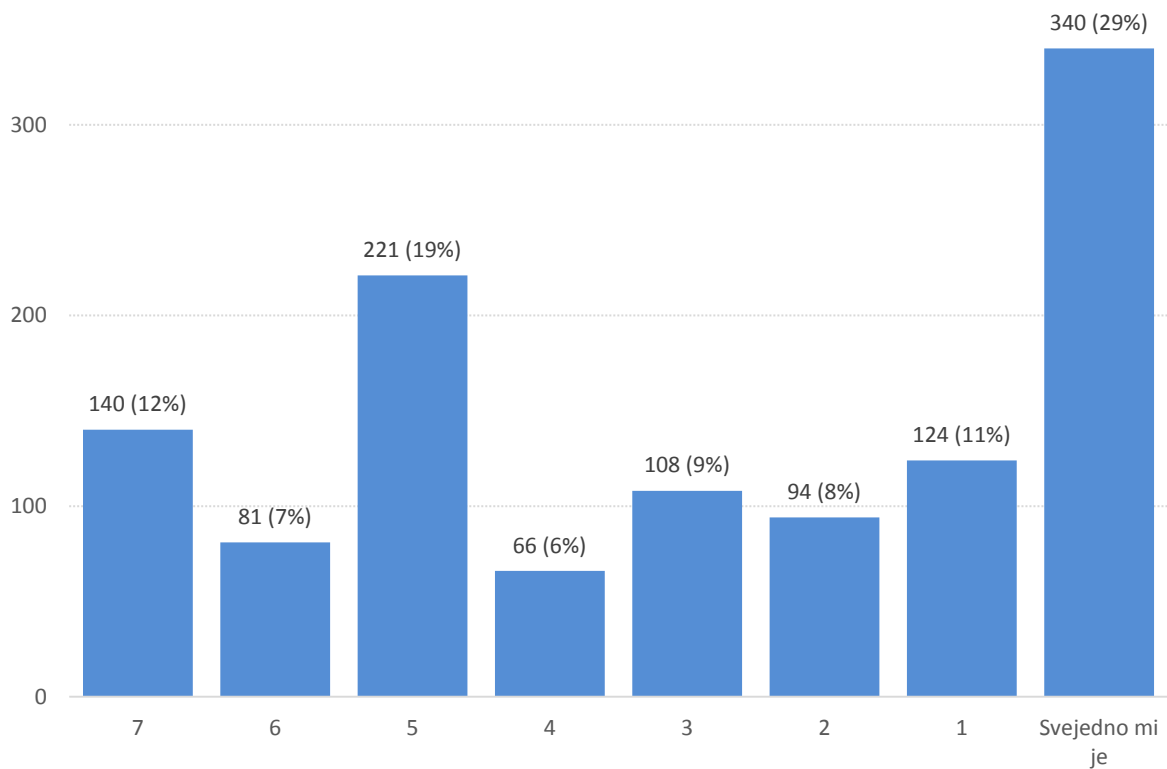


Grafikon 84 Očekivana dinamika dostavljanja ekspres pošiljaka

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Računi

Total uzorak.

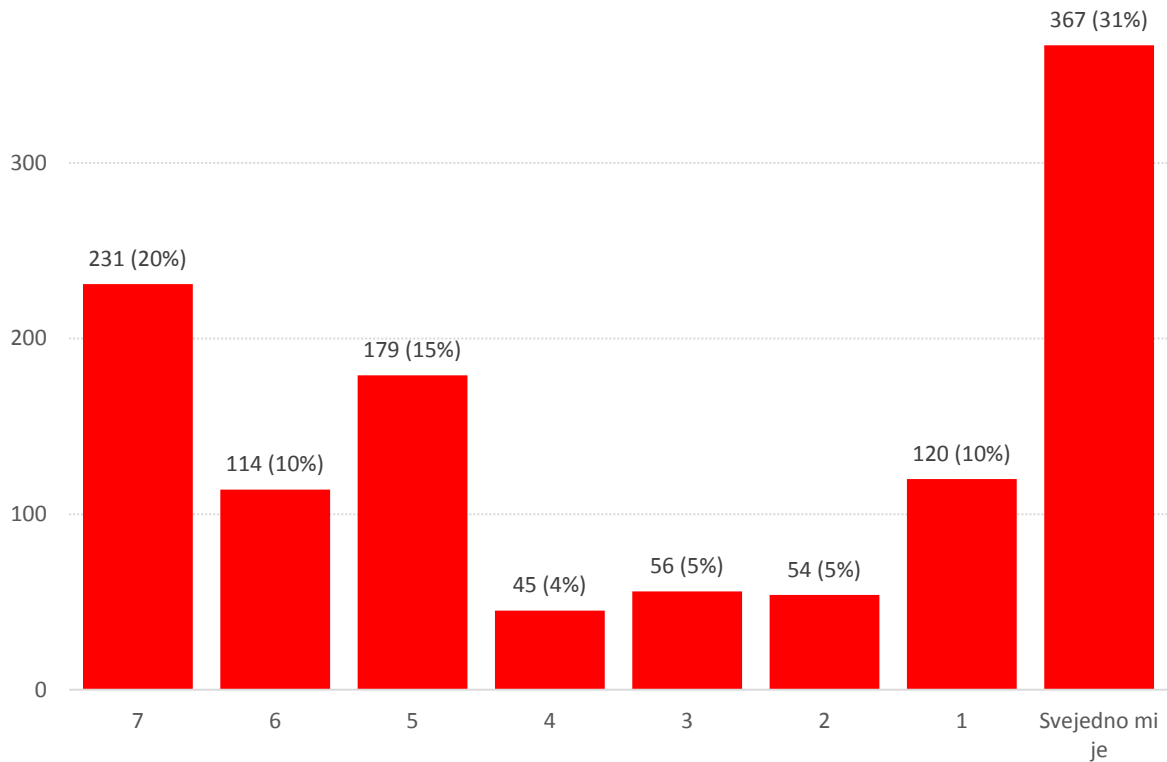


Grafikon 85 Očekivana dinamika dostavljanja računa

Koliko dana u nedelji (koja dinamika dostavljanja pošiljaka) Vam odgovara dostava sledećih vrsta pošiljaka?

Usluga slanja novca

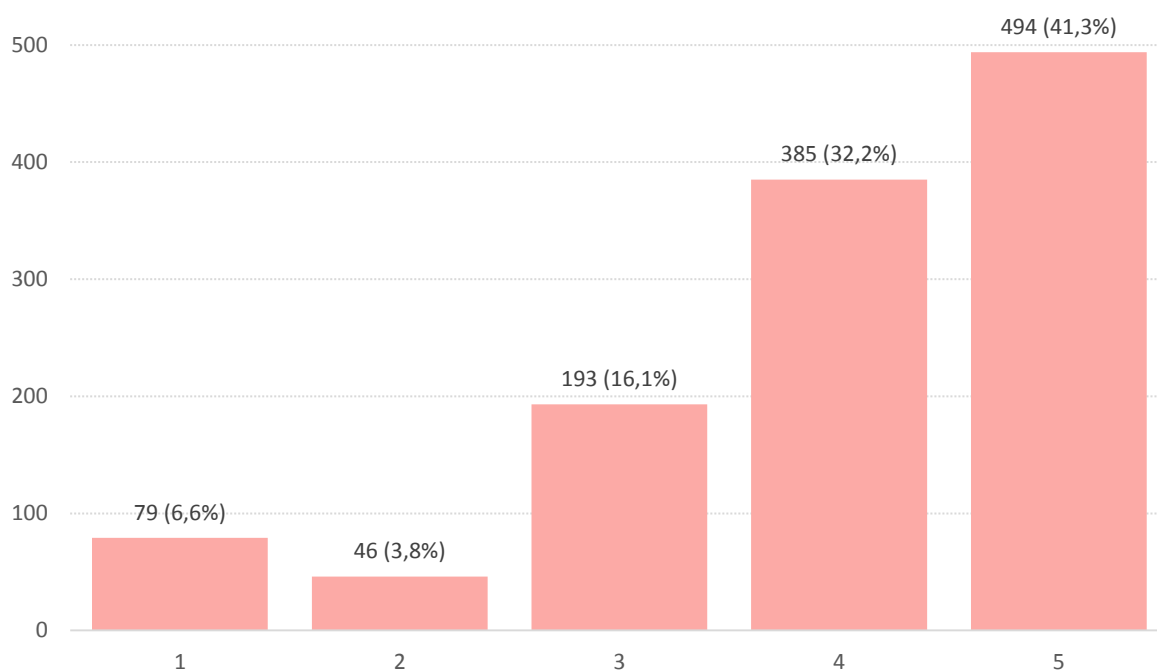
Total uzorak.



Grafikon 86 Očekivana dinamika usluge slanja novca

Koliko Vam je značajna mogućnost da se dostava pošiljaka osim radnim danima vrši i subotom? (1 znači da ta mogućnost uopšte nije važna, a 5 da je veoma važna)

Total uzorak.



Grafikon 87 Značaj mogućnosti da se dostava vrši i subotom

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Koliko Vam je značajna mogućnost da se dostava pošiljaka osim radnim danima vrši i subotom?“

Tabela 39 Značaj mogućnosti da se dostava vrši i subotom – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije značajna	4,6%	8,9%	2,7%	5,1%	4,0%	19,8%	30,2%	9,0%	6,3%	1,9%	4,3%	5,7%	8,4%
Uglavnom nije značajna	3,2%	4,6%	2,7%	2,2%	7,1%	5,1%	11,3%	4,9%	3,3%	11,3%	2,7%	2,7%	6,3%
I jeste i nije značajna	16,4%	15,8%	17,4%	14,8%	11,5%	19,8%	11,3%	18,0%	15,9%	13,2%	16,3%	17,2%	13,7%
Uglavnom je značajna	36,0%	27,9%	28,7%	33,9%	35,8%	33,6%	17,0%	35,2%	35,8%	43,4%	29,5%	32,5%	31,4%
Veoma je značajna	39,9%	42,8%	48,4%	44,0%	41,6%	21,7%	30,2%	32,8%	38,8%	30,2%	47,2%	41,8%	40,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije značajna	5,7%	2,3%	3,7%	4,8%	14,8%	35,6%	2,5%	8,9%	8,7%	3,5%	1,7%
Uglavnom nije	1,7%	4,5%	1,7%	14,5%	3,3%	20,0%	2,5%	6,7%	2,6%	2,3%	1,7%
I jeste i nije značajna	18,2%	4,5%	14,2%	15,7%	20,8%	13,3%	16,1%	16,8%	19,8%	7,7%	19,8%
Uglavnom je značajna	31,3%	50,0%	31,5%	30,1%	39,3%	15,6%	30,5%	24,8%	28,5%	46,5%	35,6%
Veoma je značajna	43,2%	38,6%	48,9%	34,9%	21,9%	15,6%	48,4%	42,8%	40,4%	40,0%	41,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Načini uručenja pošiljaka

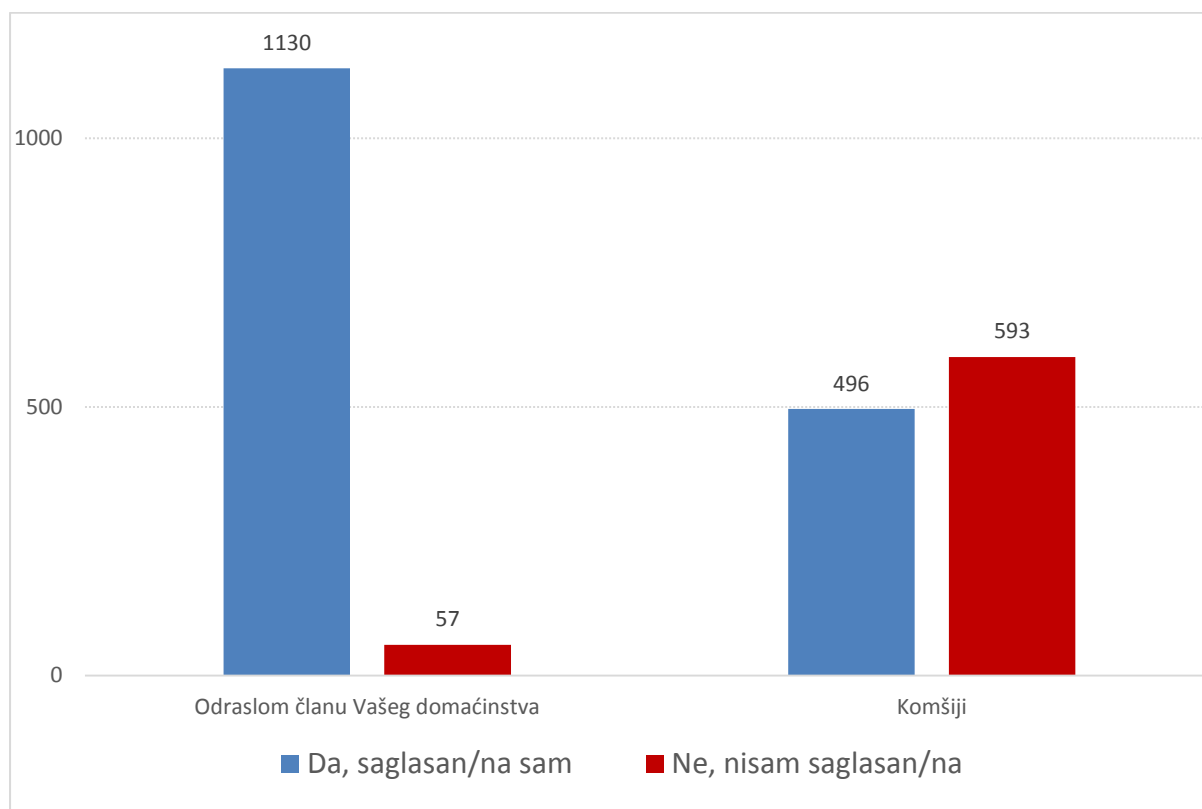
U slučaju da je građanin sprečen da pošiljku lično primi, 94% je saglasno da one ipak budu uručene odraslom članu njihovog domaćinstva, dok istu vrstu saglasnosti, ali da se uruči komšiji, daje 41% ispitanika.

Kućno sanduče na pristupačnom mestu ima 88,8% građana.

Građani su upitani da procene stepen zadovoljstva načinom na koje je im se pisma uručuju. Njih 35,5% je veoma zadovoljno, dok 42,0% je zadovoljno.

U slučaju Vaše sprečenosti da pošiljku lično primete, da li biste bili saglasni da bude uručena odraslom članu domaćinstva ili komšiji? (%)

Total uzorak.

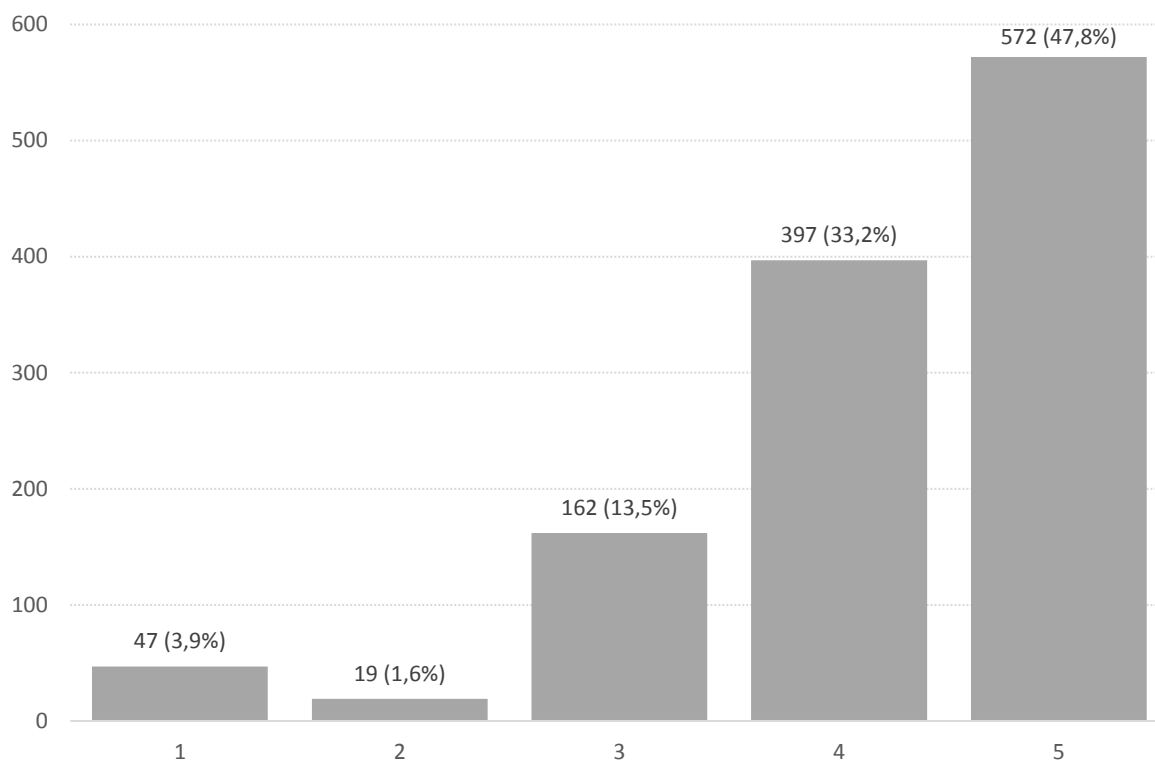


Grafikon 88 Saglasnost za uručenje drugom licu

**Koliko Vam je značajna mogućnost da neko od odraslih članova Vašeg
domaćinstva ili komšija može preuzeti pošiljku umesto Vas?**

(1 znači da ta mogućnost uopšte nije važna, a 5 da je veoma važna)

Total uzorak.



Grafikon 89 Značaj mogućnosti da neko drugi može preuzeti pošiljku

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „ Koliko Vam je značajna mogućnost da neko od odraslih članova Vašeg domaćinstva ili komšija može preuzeti pošiljku umesto Vas?“

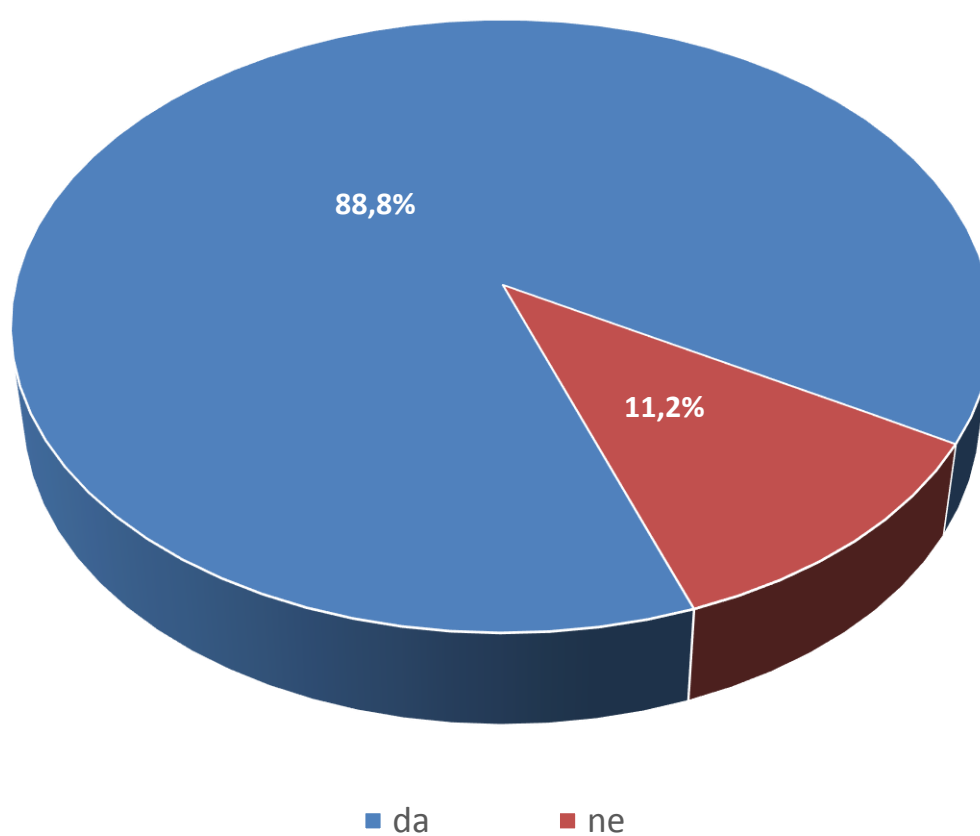
Tabela 40 Značaj mogućnosti da neko drugi može preuzeti pošiljku – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Uopšte nije značajna	4,9%	2,8%	4,6%	4,7%	3,1%	2,3%	3,8%	1,6%	4,0%	1,9%	4,3%	3,7%	4,5%
Uglavnom nije značajna	1,9%	1,2%	1,9%	1,1%	1,3%	1,8%	-	1,6%	2,0%	-	1,6%	1,7%	1,3%
I jeste i nije značajna	15,0%	11,9%	16,8%	11,2%	9,7%	13,4%	17,0%	15,6%	13,4%	9,4%	12,8%	13,0%	14,8%
Uglavnom je značajna	35,4%	30,7%	28,2%	28,5%	37,4%	45,6%	45,3%	37,7%	36,5%	41,5%	27,8%	30,7%	38,5%
Veoma je značajna	42,8%	53,4%	48,5%	54,5%	48,5%	36,9%	34,0%	43,4%	44,1%	47,2%	53,3%	51,0%	40,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Uopšte nije značajna	5,6%	2,3%	4,8%	1,2%	2,7%	-	3,2%	3,1%	4,7%	3,8%	4,5%
Uglavnom nije	0,6%	2,3%	1,7%	1,2%	1,6%	-	2,1%	1,7%	2,9%	0,4%	0,6%
I jeste i nije značajna	9,0%	9,1%	9,1%	18,1%	11,5%	24,4%	20,7%	15,9%	15,2%	7,7%	13,5%
Uglavnom je značajna	32,2%	36,4%	27,6%	33,7%	45,9%	55,6%	28,4%	30,3%	27,4%	44,6%	34,3%
Veoma je značajna	52,5%	50,0%	56,7%	45,8%	38,3%	20,0%	45,6%	49,0%	49,9%	43,5%	47,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Da li imate postavljeno kućno sanduče na pristupačnom mestu?

Total uzorak.

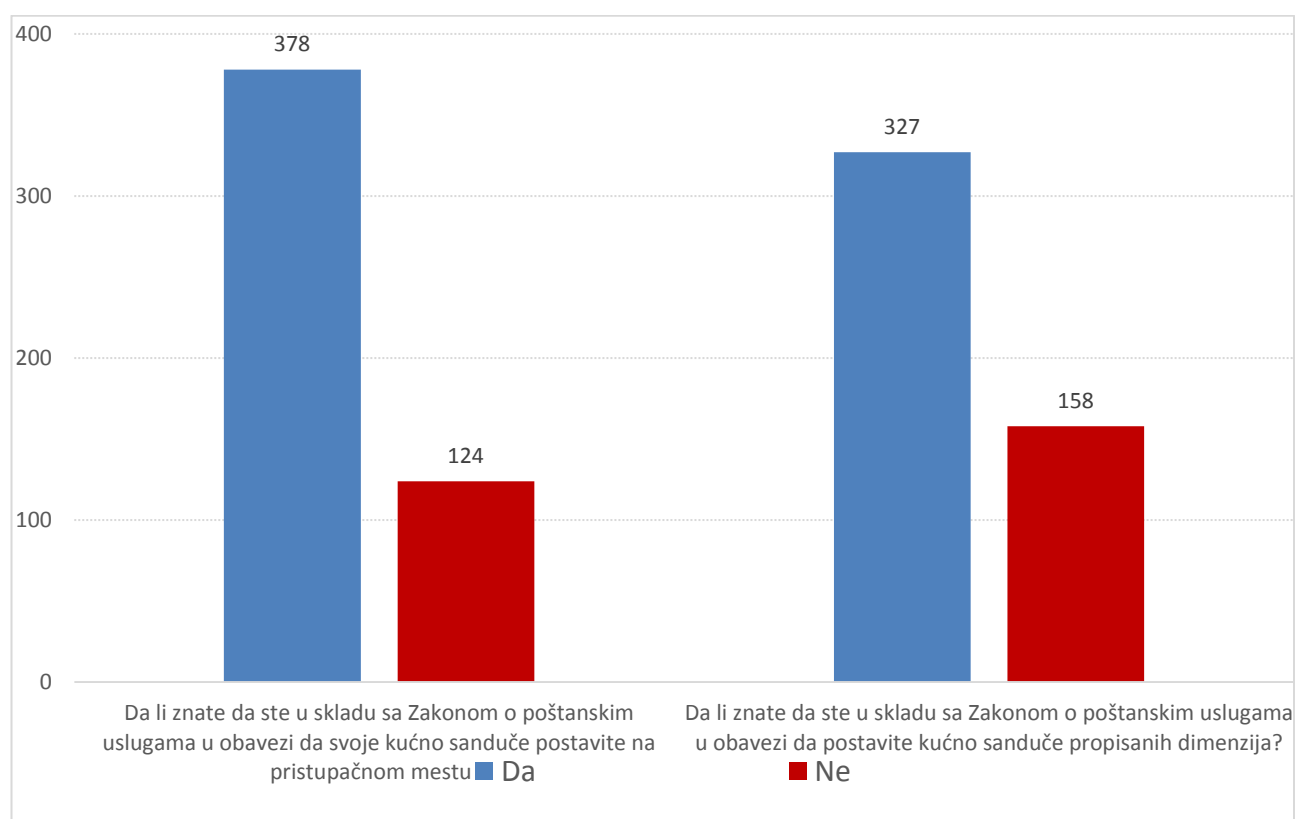


Grafikon 90 Postojanje poštanskog sandučeta na pristupačnom mestu

Ukoliko nemate postavljeno kućno sanduče, da li znate da ste u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama u obavezi da svoje kućno sanduče postavite na pristupačnom mestu ? (%)

Da li znate da ste u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama u obavezi da postavite kućno sanduče propisanih dimenzija? (%)

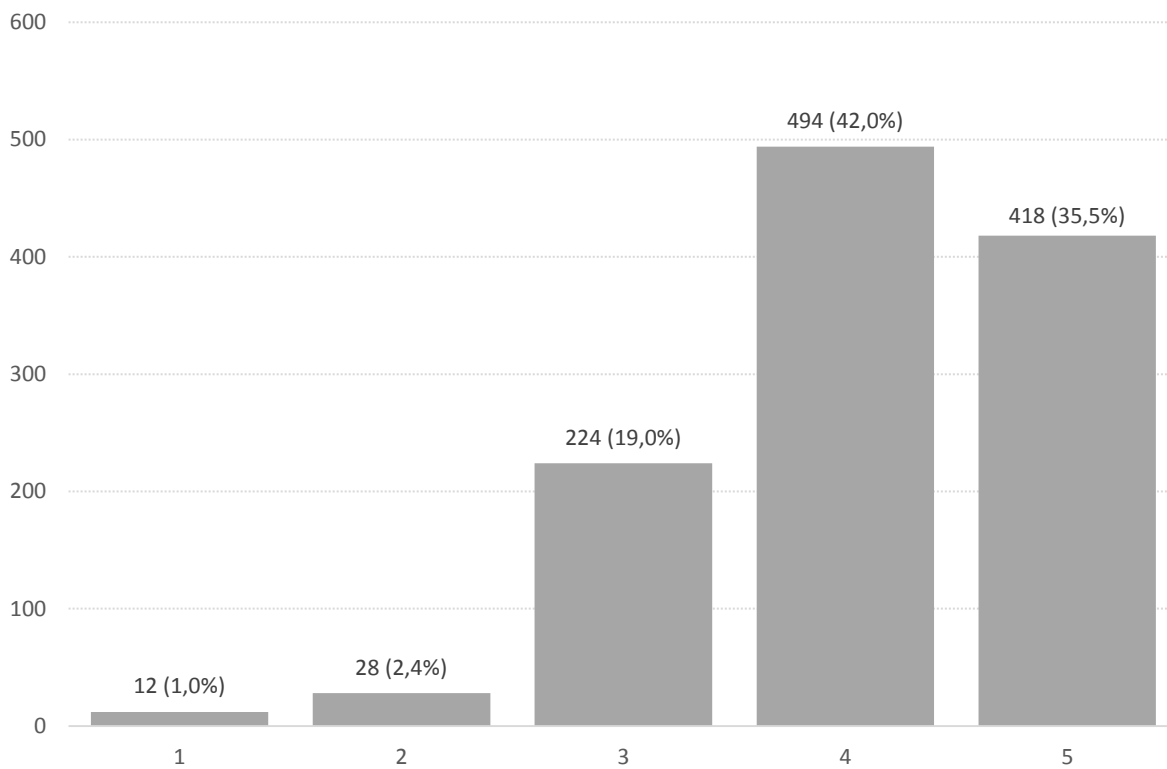
Total uzorak.



Grafikon 91 Informisanost u vezi obaveza koje se odnose na kućne sandučiće

U kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam je pismo uručeno? (%)
(1 znači vrlo nezadovoljan, a 5 veoma zadovoljan)

Total uzorak.



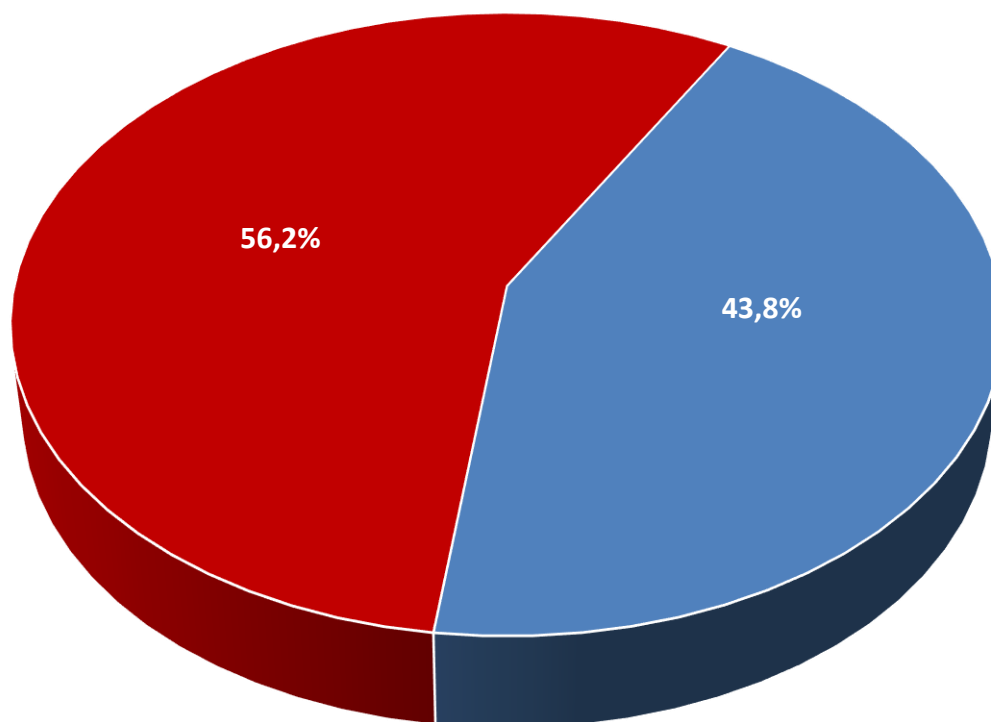
Grafikon 92 Stepen zadovoljstva načinom uručnja

Plaćanje računa, internet

43% građana koristi elektronsku poštu kada god je to moguće, tj. skoro u potpunosti su zamenili tradicionalnu poštu internetom. Usluge elektronskog bankarstva za plaćanje računa koristi 56% građana, u najvećoj meri za plaćanje računa za mobilni telefon i za internet. Građani koji ne koriste ove usluge kao glavni razlog navode naviku plaćanja računa u pošti ili neupućenost u funkcionisanje elektronskog bankarstva.

U kojoj meri ste zamenili tradicionalnu poštu Internetom i elektronskom poštom (e-mail)? (%)

Total uzorak.

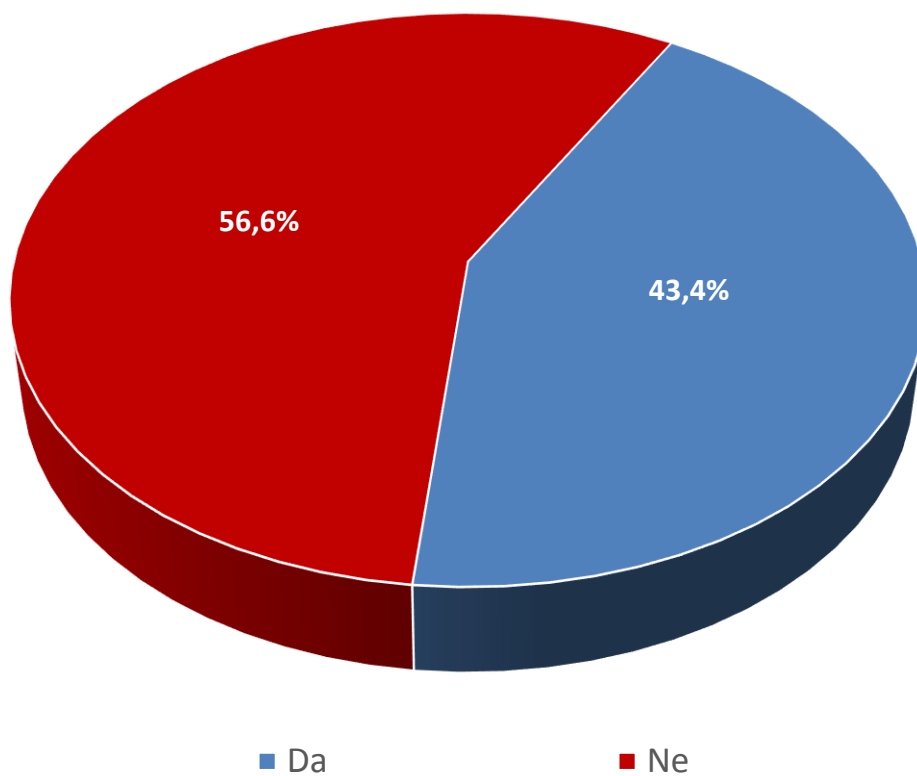


- Skoro u potpunosti, koristim elektronsku poštu kad god je to moguće
- Delimično, povremeno koristim elektronsku poštu

Grafikon 93 Stepen supstitucije tradicionalne pošte elektronskom

Da li koristite usluge elektronskog bankarstva za plaćanje računa? (%)

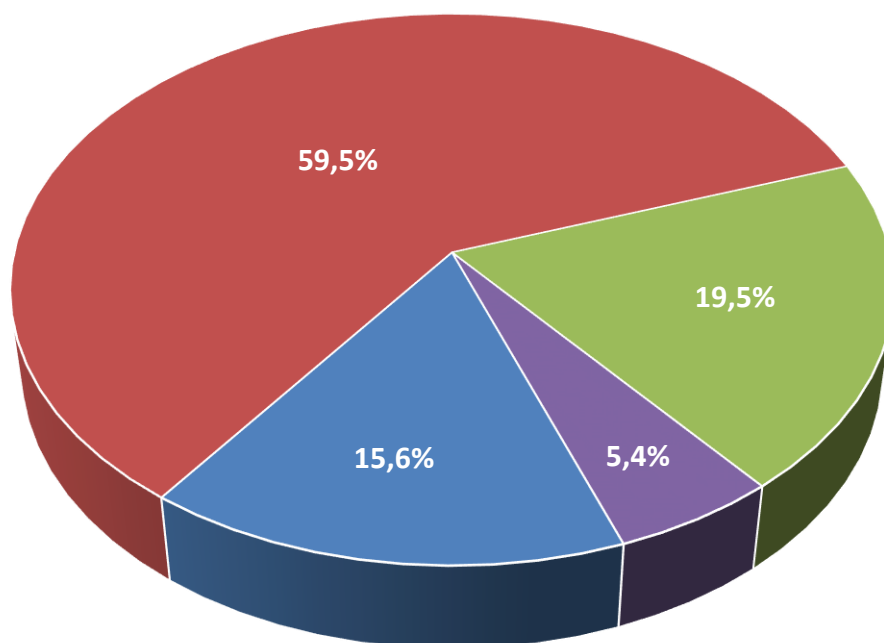
Total uzorak.



Grafikon 94 Nivo korišćenja elektronskog bankarstva

Iz kog razloga ne koristite usluge elektronskog bankarstva za plaćanje računa? (%)

Parcijalni uzorak 56,6%

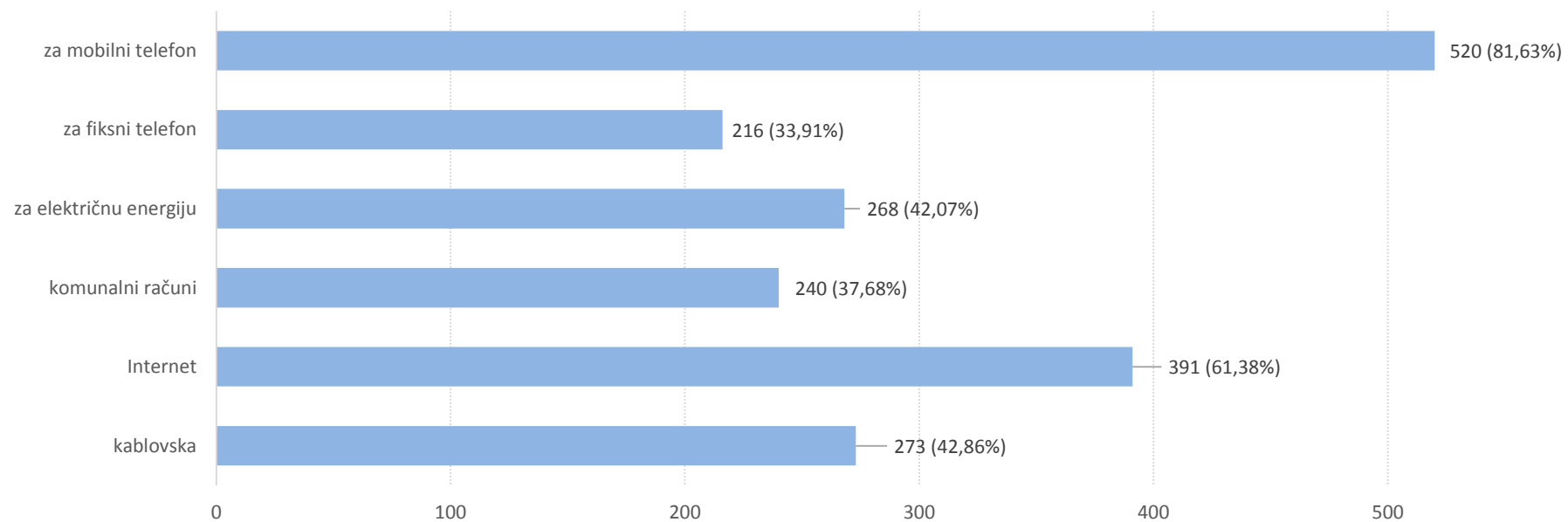


- Zato što nemam poverenja u elektronsko bankarstvo
- Zato što sam navikao da plaćam račune u pošti
- Zato što ne znam kako funkcioniše elektronsko bankarstvo
- Drugo

Grafikon 95 Razlozi ne korišćenja elektronskog bankarstva

Koje račune plaćate putem interneta? (%)

Parcijalni uzorak 43,4%



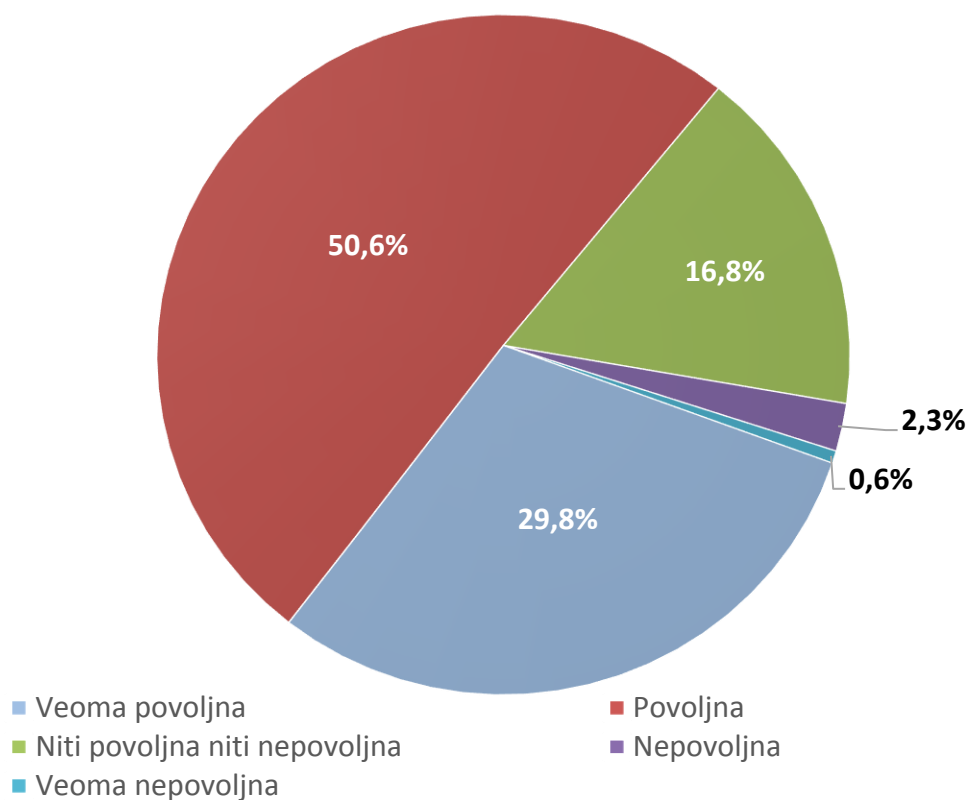
Grafikon 96 Vrste računa koji se plaćaju putem interneta

Pristupačnost cena poštanskih usluga

Najveći broj građana cenu poštanske usluge slanja pisma ocenio je kao povoljnu (50,6%) ili veoma povoljnu (29,8%). Sličan rezultat, ali ipak nešto umereniji, je i kod paketa gde je 44,16% ocenilo ovu uslugu kao povoljnu, dok je 12,27% ocenilo kao veoma povoljnu.

Cena slanja običnog pisma (27,00 din) prema Vašem mišljenju je: Veoma povoljna, Povoljna, Niti povoljna niti nepovoljna, Nepovoljna ili Veoma nepovoljna (%)

Total uzorak.



Grafikon 97 Mišljenje korisnika o ceni usluge slanja pisma

Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Cena slanja običnog pisma (27,00 din) prema Vašem mišljenju je: Veoma povoljna, Povoljna, Niti povoljna niti nepovoljna, Nepovoljna ili Veoma nepovoljna“

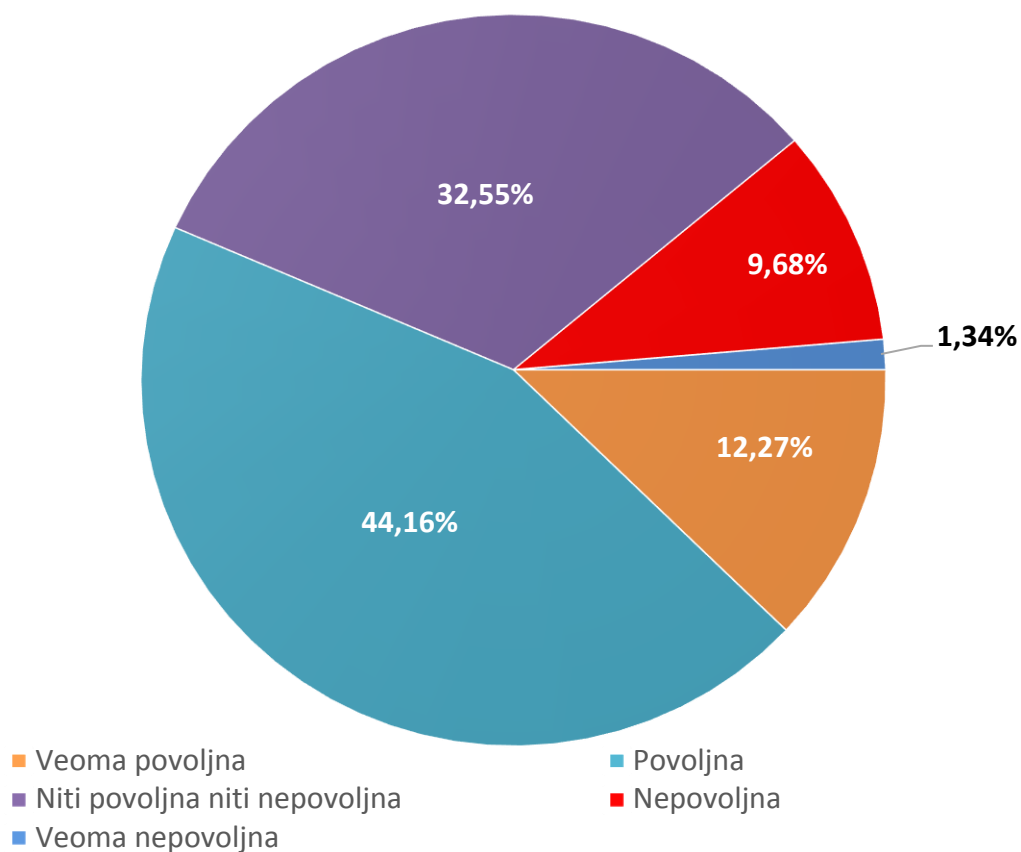
Tabela 41 Mišljenje korisnika o ceni usluge slanja pisma – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Veoma povoljna	29,4%	30,2%	36,1%	33,8%	23,3%	17,5%	17,0%	35,8%	29,9%	11,3%	31,6%	28,6%	32,4%
Povoljna	50,8%	50,4%	42,6%	47,5%	61,2%	61,3%	54,7%	50,4%	49,2%	84,9%	48,1%	49,9%	52,1%
Niti povoljna niti nepovoljna	16,0%	17,6%	17,8%	16,5%	13,2%	18,4%	28,3%	9,8%	19,3%	-	17,0%	17,7%	14,7%
Nepovoljna	3,3%	1,1%	2,9%	1,8%	2,2%	1,4%	-	3,3%	1,3%	-	2,9%	3,1%	0,5%
Veoma nepovoljna	0,5%	0,7%	0,6%	0,4%	-	1,4%	-	0,8%	0,3%	3,8%	0,4%	0,7%	0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Veoma povoljna	37,3%	15,9%	33,2%	28,9%	18,6%	13,0%	34,4%	23,6%	42,6%	25,8%	25,3%
Povoljna	45,8%	65,9%	48,9%	53,0%	65,0%	54,3%	44,9%	55,5%	35,4%	59,6%	55,6%
Niti povoljna niti nepovoljna	13,6%	15,9%	16,5%	13,3%	13,7%	28,3%	17,5%	18,8%	18,8%	11,2%	16,3%
Nepovoljna	3,4%	-	0,9%	4,8%	1,6%	2,2%	2,8%	2,2%	1,7%	3,1%	2,2%
Veoma nepovoljna	-	2,3%	0,6%	-	1,1%	2,2%	0,4%	-	1,4%	0,4%	0,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cena za slanje paketa prve stope mase (275,00 din) prema Vašem mišljenju je: Veoma povoljna, Povoljna, Niti povoljna niti nepovoljna, Nepovoljna ili Veoma nepovoljna (%)

Total uzorak.



Grafikon 98 Mišljenje korisnika o ceni usluge slanja paketa

**Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Cena za slanje paketa prve stope mase (275,00 din) prema Vašem mišljenju je:
Veoma povoljna, Povoljna, Niti povoljna niti nepovoljna, Nepovoljna ili Veoma nepovoljna“**

Tabela 42 Mišljenje korisnika o ceni usluge slanja paketa – ukrštanje ciljnih grupa

	Pol		Godine starosti				Obrazovanje					Tip naselja	
	muški	ženski	18-29	30-44	45-59	60+	osnovna škola	II i III godine srednja	IV stepen srednje	Specijalizacija posle srednje	viša škola i fakultet+	gradsko	vangradsko
Veoma povoljna	11,3%	13,3%	15,9%	14,4%	7,5%	6,5%	7,5%	11,4%	13,3%	7,5%	12,9%	12,5%	11,8%
Povoljna	44,5%	43,8%	36,9%	48,0%	52,4%	46,5%	41,5%	49,6%	45,7%	52,8%	41,8%	43,0%	46,6%
Niti povoljna niti nepovoljna	33,2%	31,9%	33,8%	28,2%	32,6%	35,5%	45,3%	29,3%	30,7%	32,1%	33,2%	32,2%	33,4%
Nepovoljna	10,2%	9,1%	11,5%	8,7%	6,6%	10,1%	5,7%	8,1%	9,8%	3,8%	10,5%	10,9%	7,1%
Veoma nepovoljna	0,8%	2,0%	1,9%	0,7%	0,9%	1,4%	-	1,6%	0,5%	3,8%	1,6%	1,5%	1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Radni status							Region			
	zaposlen u državnom sektoru	zaposlen u društvenom ili mešovitom sektoru	zaposlen u privatnom sektoru	nezaposlen (domaćica)	penzioner	poljoprivrednik	učenik, student	Beograd	Vojvodina	Šumadija i Zapadna Srbija	Istočna i Južna Srbija
Veoma povoljna	13,0%	6,8%	13,7%	18,1%	7,1%	2,2%	15,4%	11,3%	14,8%	13,8%	7,3%
Povoljna	48,0%	50,0%	46,4%	43,4%	50,3%	43,5%	36,1%	38,1%	48,4%	52,7%	37,6%
Niti povoljna niti nepovoljna	28,8%	34,1%	31,6%	26,5%	30,6%	47,8%	36,1%	39,5%	28,4%	26,5%	33,1%
Nepovoljna	10,2%	6,8%	7,4%	8,4%	10,9%	4,3%	10,9%	10,6%	7,0%	5,0%	19,7%
Veoma nepovoljna	-	2,3%	,9%	3,6%	1,1%	2,2%	1,4%	0,5%	1,4%	1,9%	2,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 43

DODATAK ZA VANGRADSKA NASELJA

Stanovnici vangradskih naselja uslugu slanja poštanskih pošiljaka koriste retko (33,2%) ili nikada (8,2%). Kada je u pitanju svakodnevno dostavljanje pošiljaka, 18,3% smatra ovu uslugu veoma važnom, dok 40,8% važnom.

Stanovnici vangradskih naselja navode da u preko 83% slučajeva pošiljke koje dobijaju su računici, a slede preporučena pisma sa 4,8%.

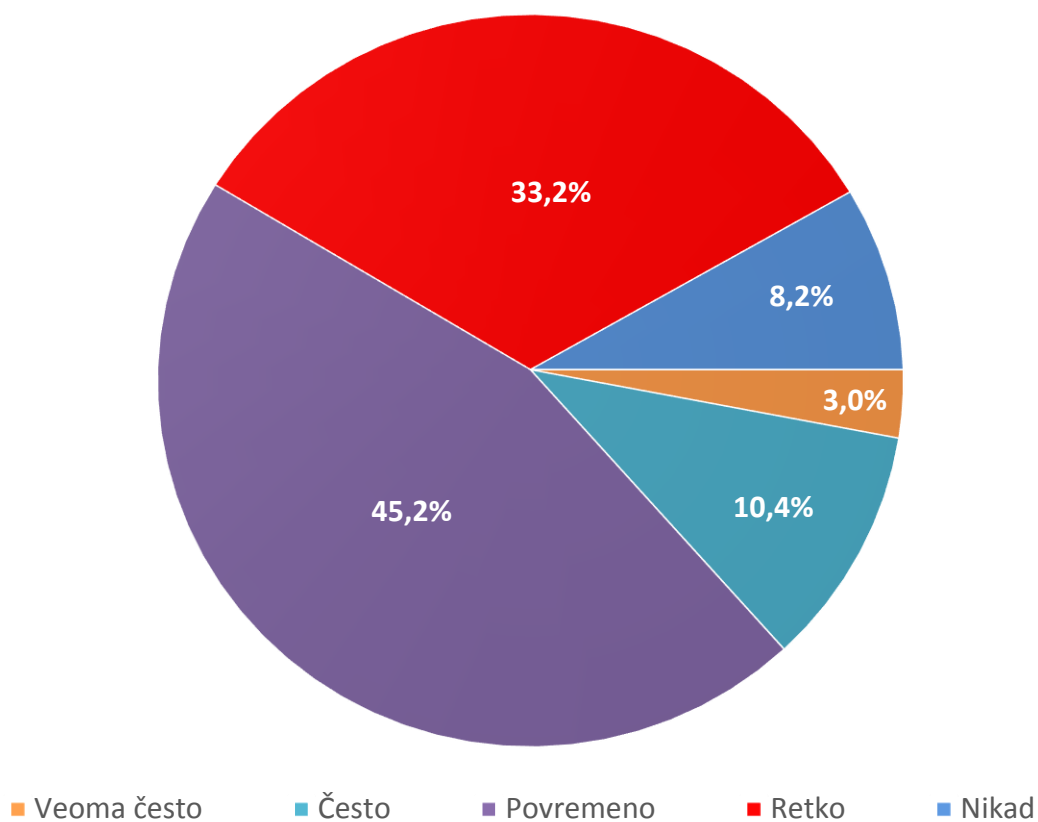
Poverenje u Poštu ima 92% građana. Kada je ova grupa ispitanika upitana da izrazi stepen zadovoljstva uslugama Pošte, prosečna zabeležena ocena je 7,75 (na skali od 1 do 10, 1 – najlošija ocena, 10 – najbolja ocena).

Ispitivanjem je obuhvaćena i grupa ispitanika iz kategorije “osetljivih korisnika”. U kategoriji fizičkih lica anketiran je određen broj lica sa posebnim potrebama. Generalni zaključak sprovedenog anketiranja ovog poduzorka je sledeći: po pitanju mere u kojoj su poštanski objekti prilagođeni za pristup osobama sa posebnim potrebama, svi ispitanici su dali odgovor da su objekti neprilagođeni (na skali od 1 do 5, gde 1 označava da uopšte nisu prilagođeni, a 5 da su u potpunosti prilagođeni) dodeljivanjem ocene 2. Takođe, ista ocena je dodeljena od strane ispitanika po pitanju mere dostupnosti osnovnih poštanskih usluga (slanje i prijem pošiljaka, računa i slično) osobama sa posebnim potrebama.

Napomena: Na naredni set pitanja su odgovarali samo ispitanici iz vangradskih naselja koji čine 31,61% ukupnog uzorka. Poduzorak ispitanika iz vangradskih sredina će u ovom delu izveštaja biti prikazan na 100%, kao total uzorak.

Koliko često koristite uslugu slanja poštanskih pošiljaka? (%)

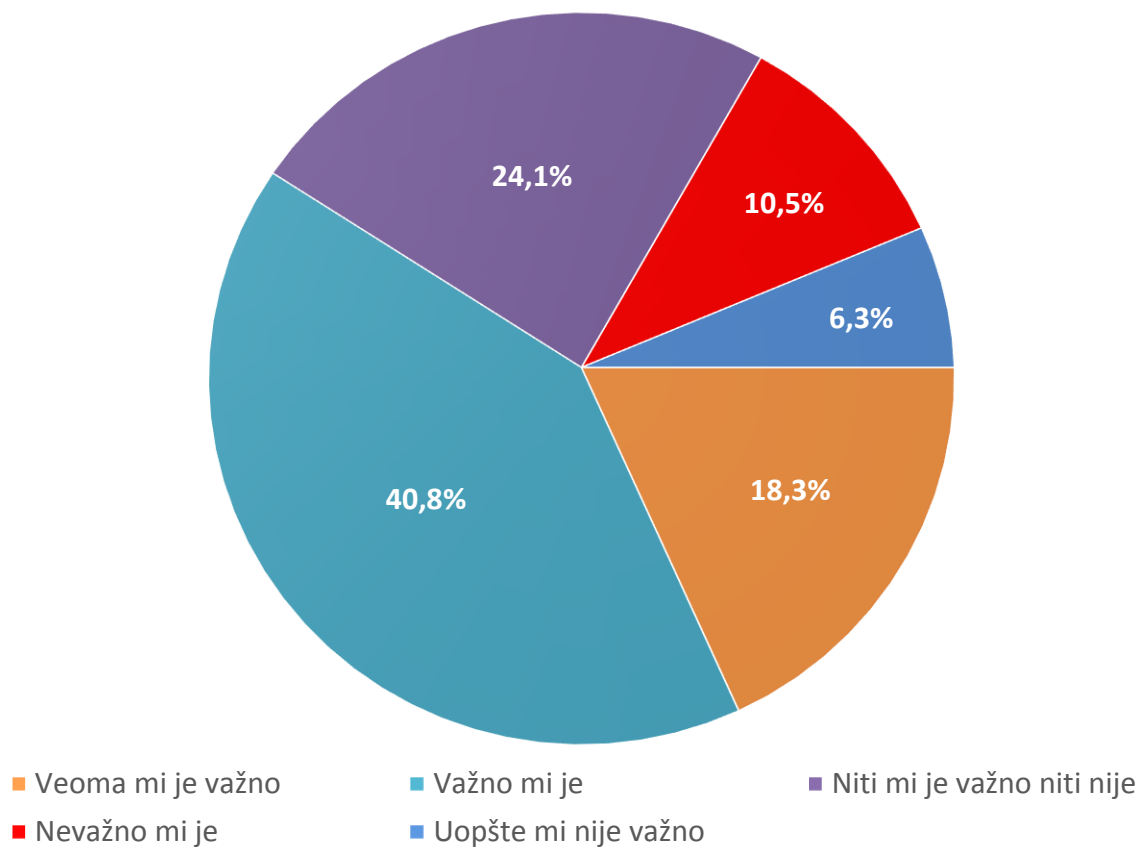
Total uzorak.



Grafikon 99 Stepen korišćenja usluga slanja poštanskih pošiljaka

Koliko Vam je važno da Vam se pošiljke dostavljaju svakog radnog dana? (%)

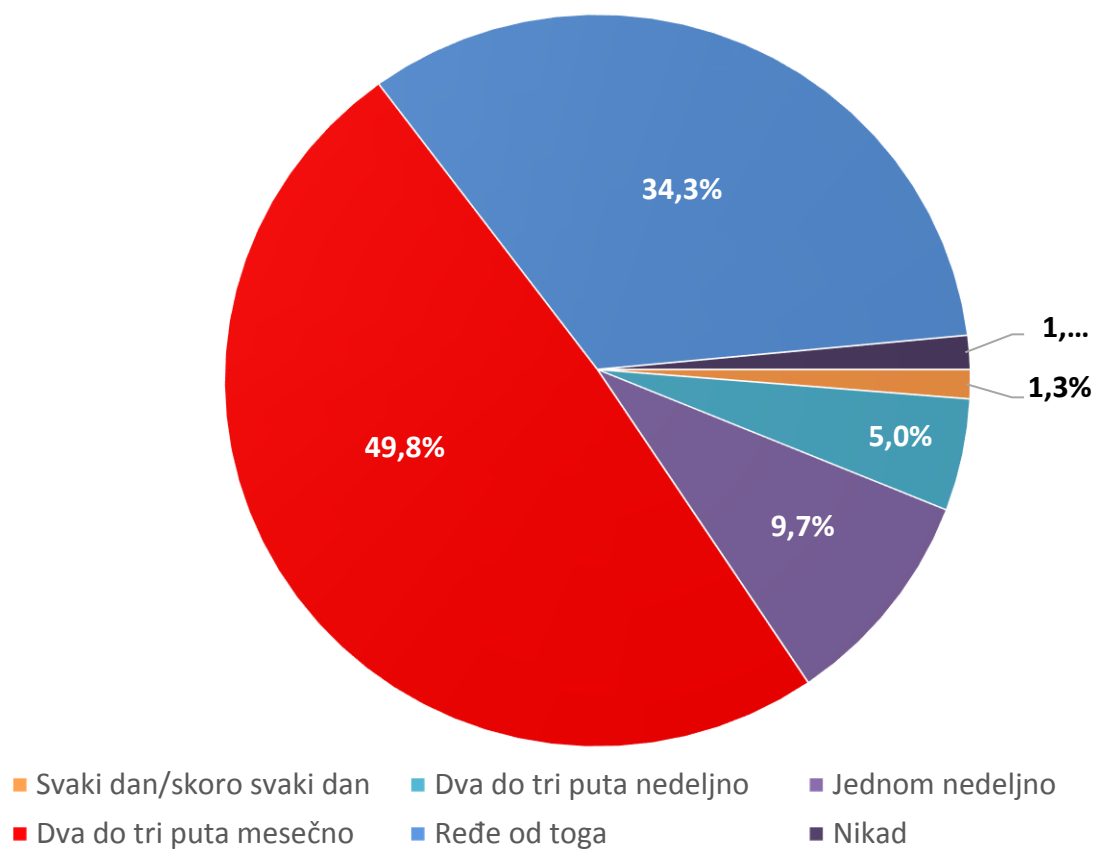
Total uzorak.



Grafikon 100 Važnost svakodnevne dostave

Koliko često odlazite u Poštu? (%)

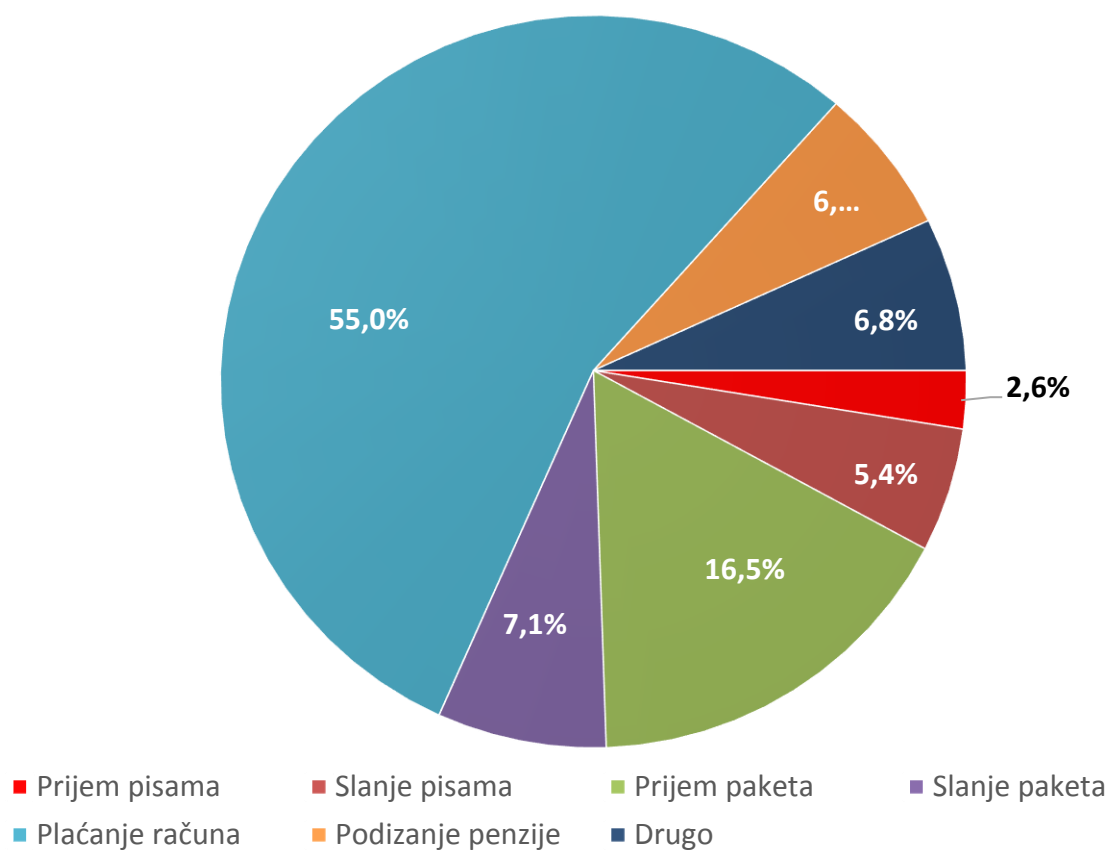
Total uzorak.



Grafikon 101 Frekvencija odlazaka u poštu

Koji je Vaš najčešći razlog odlaska u poštu? (%)

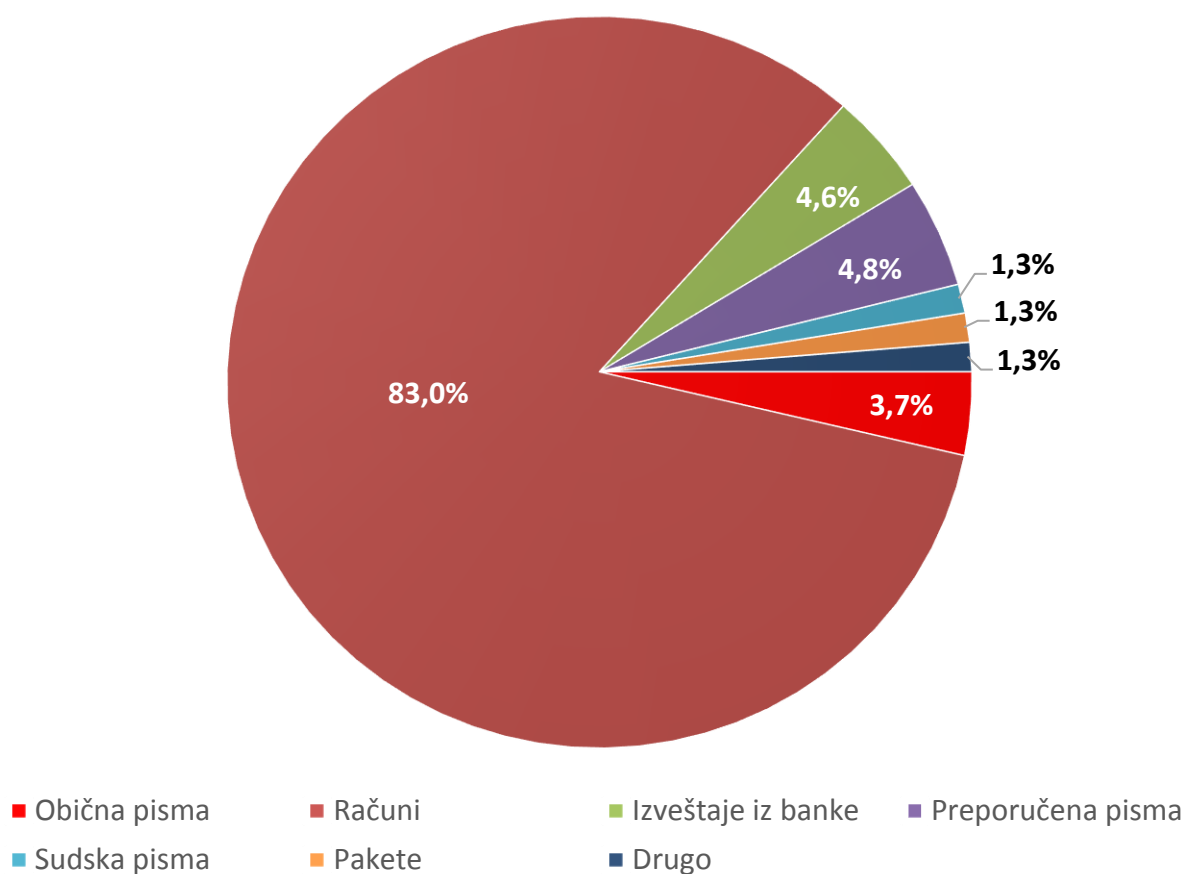
Total uzorak.



Grafikon 102 Razlozi odlaska u poštu

Koje vrste pošiljaka najčešće dobijate? (%)

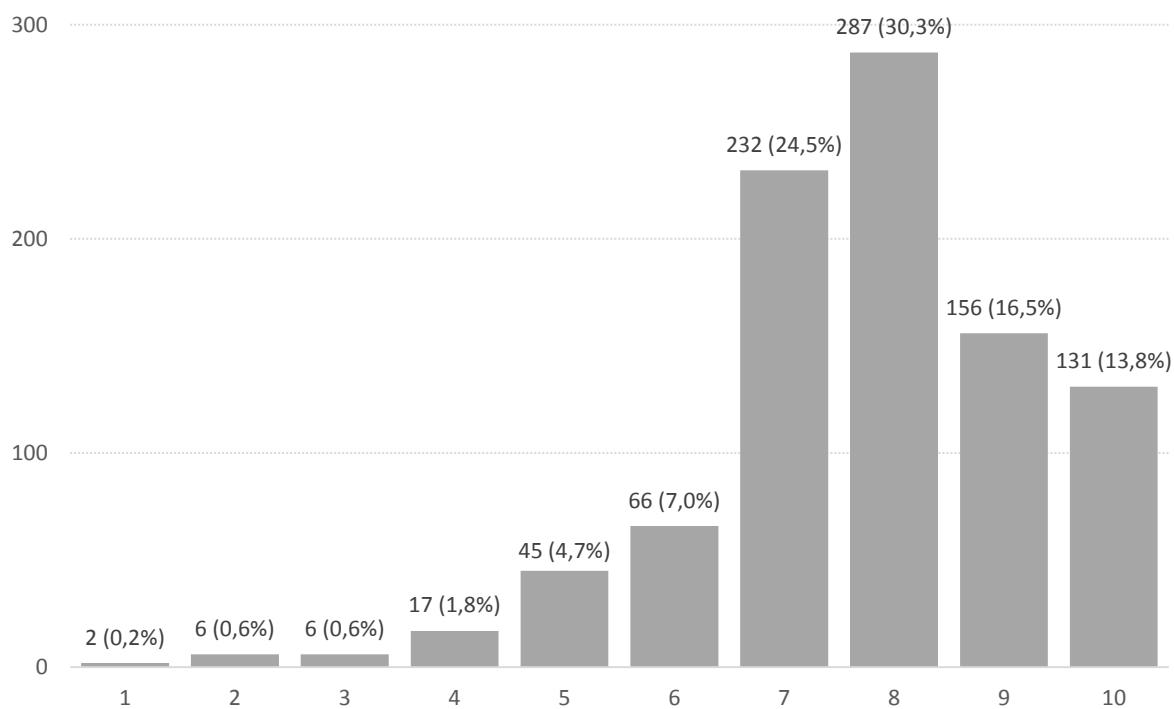
Total uzorak.



Grafikon 103 Vrste pošiljaka koje korisnici najčešće dobijaju

Izrazite opšti stepen zadovoljstva uslugama Pošte, na skali od 1 do 10? (%)

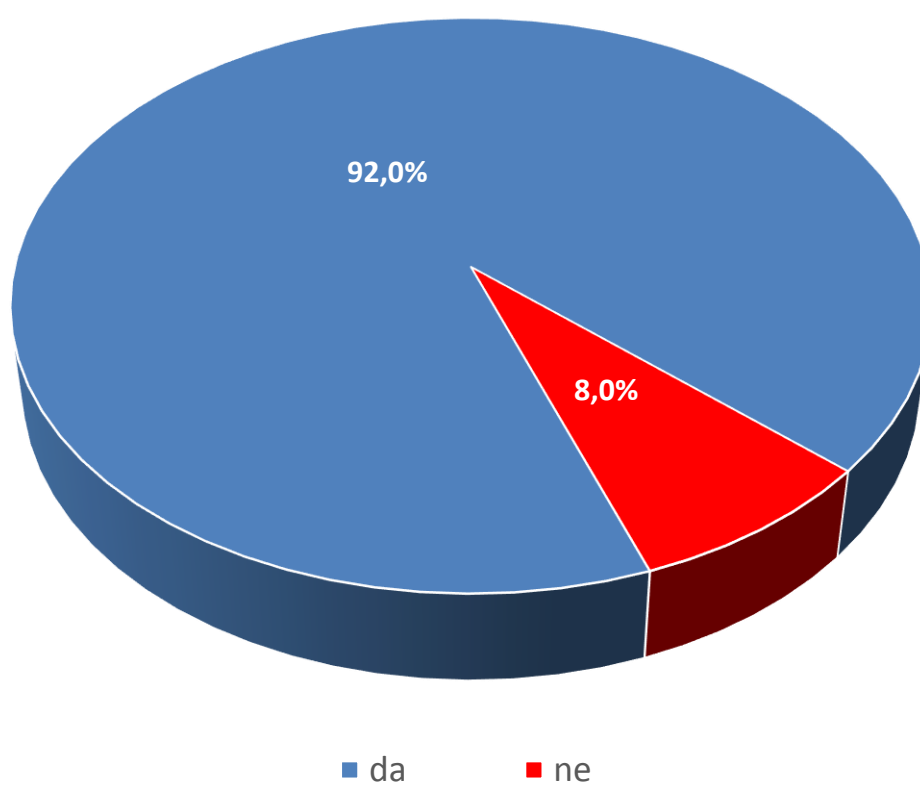
Total uzorak.



Grafikon 104 Stepen zadovoljstva uslugama Pošte

Da li imate poverenje u JP „Pošta Srbije“? (%)

Total uzorak.



Grafikon 105 Poverenje u Poštu Srbije



Josifa Marinkovića 2

Tel. +381 11 4087296

office@tcom.rs